

LANDES VOLKSANWÄLTIN

TIROLER LANDTAG



# BERICHT DER LANDESVOLKSANWÄLTIN VON TIROL

über die Tätigkeit  
vom 01. Jänner bis 31. Dezember 2018

## AN DEN TIROLER LANDTAG

### LANDESVOLKSANWÄLTIN VON TIROL

6020 Innsbruck – Meraner Straße 5  
Telefon: +43 512 508 3052 • +43 800 100 301 kostenfrei • Telefax: +43 512 508 743055  
E-Mail: [landesvolksanwaltschaft@tirol.gv.at](mailto:landesvolksanwaltschaft@tirol.gv.at) • [www.tirol.gv.at/landesvolksanwaltschaft](http://www.tirol.gv.at/landesvolksanwaltschaft)

## 1. ALLGEMEINER TEIL

	Grußwort der Landtagspräsidentin .....	6
	Grußwort des Landeshauptmannes .....	7
	Jubiläum .....	8
1.1	Rechtliche Grundlagen .....	10
1.2	Büro und Team .....	14
1.3	Statistische Übersicht .....	15
1.4	Erreichbarkeit .....	20
1.5	Zusammenarbeit mit Systempartnern .....	23

## 2. BESONDERER TEIL

### BEISPIELHAFTE FÄLLE AUS DER PRAXIS

2.1	Tiroler Straßengesetz, Straßensanierung .....	26
2.2	Mindestsicherung, Behinderung .....	27
2.3	Mietzinsbeihilfe .....	28
2.4	Teilhabe, Frühförderung .....	28
2.5	Straßenrecht, Straßenverkehrsordnung .....	30
2.6	Mindestsicherung, Aufenthalt .....	30
2.7	Straßenverkehrsordnung, Verwaltungsverfahrensgesetz .....	33
2.8	Teilhabe, Persönliches Budget .....	34
2.9	Gemeinderecht, Abfallwirtschaft .....	35
2.10	Teilhabe, ASVG, Heilbehelfe .....	36
2.11	Agrarrecht, Nachbarschaftsrechte .....	36
2.12	Mindestsicherung, Deckelung des Wohnbedarfs .....	38
2.13	Teilhabe, Finanzmittelaufbringung .....	39
2.14	Gewerbeordnung, Abfallwirtschaft .....	39
2.15	Mindestsicherung, Akteneinsicht .....	40
2.16	Gemeinderecht, Friedhofsordnung .....	41
2.17	Mindestsicherung, Bescheiderlass .....	42

## 3. ANREGUNG AN GESETZGEBUNG UND VERWALTUNG

### TIROLER MINDESTSICHERUNGSGESETZ (TMSG)

3.1	Mindestsicherung – Neue Gerechtigkeit oder Armutsfalle? .....	44
3.2	Bestreitung des Wohnbedarfs – eine schwierige Materie .....	45
3.3	Unterhalt kann in Geld- oder Naturalleistung erfolgen .....	46
3.4	Unterhaltsverpflichtete – eigenes Kostenbeitragsverfahren .....	47
3.5	Berücksichtigung von Entschädigungszahlungen als Einkommen .....	48
3.6	Ausbau der häuslichen Betreuung .....	48

3.7	Ausbau der häuslichen Pflege .....	49
3.8	Ausbau der Sozial- und Gesundheitssprengel .....	50

### ALLGEMEINE VERWALTUNG

3.9	Anträge sind von der Behörde entgegenzunehmen .....	50
3.10	Behördlicher Umgang bei fehlenden Unterlagen .....	51
3.11	Niemand soll „abgehängt“ werden .....	51

### TIROLER TEILHABEGESETZ (THG)

3.12	Versorgungssituation .....	52
3.13	Personalbedarf .....	53
3.14	Partizipation von Betroffenen und deren Vertretern .....	54
3.15	Grenzen ehrenamtlicher Tätigkeit .....	54
3.16	Barrierefreiheit .....	55
3.17	Finanzielle Situation von Menschen mit Behinderung .....	56

## 4. BEHINDERTENANWALT

### VOM ANSPRECHPARTNER ZUM ANWALT

4.1	Tiroler Landtag nimmt auf Anliegen Behinderter besonders Bedacht .....	58
4.2	Abschlussbericht des Behindertenansprechpartners .....	59
4.3	Großer Dank an HR Dr. Christoph Wötzer .....	63
4.4	Behindertenanwalt nimmt seine Tätigkeit auf .....	64

## 5. NATIONAL UND INTERNATIONAL

### KONTAKTE

5.1	Bundes- und Landesvolksanwaltschaften .....	68
5.2	Europaregion Tirol – Südtirol – Trentino .....	69
5.3	Tagung der Petitionsausschüsse Deutschlands .....	70
5.4	Einladung des Bayrischen Bürgerbeauftragten .....	71
5.5	Netzwerk der Europäischen Bürgerbeauftragten .....	72
5.6	„Europäisches Ombudsman-Institut“ (EOI) .....	73
5.7	Öffentlichkeitsarbeit und Unterlagen .....	79

## 6. RÜCK- UND AUSBLICK

6.1	Dank .....	82
6.2	Vision .....	83



## SEHR GEEHRTE FRAU PRÄSIDENTIN, SEHR GEEHRTE DAMEN UND HERREN ABGEORDNETE, HOHER TIROLER LANDTAG!

Als Landesvolksanwältin habe ich dem Landtag entsprechend dem Artikel 59 Abs. 2 der Tiroler Landesordnung 1989 (TLO) jährlich einen Bericht über meine Tätigkeit vorzulegen. Mit dem nun folgenden Bericht darf ich diesem gesetzlichen Auftrag für das Berichtsjahr 2018 nachkommen.

Die Berichterstattung an den Landtag soll den Abgeordneten Informationen über das Verhältnis der Bürgerinnen und Bürger zum Staat geben. Zunehmend ist zu beobachten, dass diese nicht nur ausreichend in ihren Angelegenheiten informiert werden wollen, sondern auch Mitsprache in Angelegenheiten fordern, von denen sie nur mittelbar betroffen sind. Das Nichtdurchschauen immer komplexerer Rechtslagen kann ein Gefühl des Ausgeliefertseins dem Staat gegenüber hervorrufen. Eine unfreundliche Abhandlung kann den Eindruck entstehen lassen, der Verwaltung gegenüber „machtlos“ zu sein. In diesen Fällen sind die Behörden gefordert, ihren gesetzlichen Anleitungs- und Belehrungspflichten nachzukommen. Aufgrund knapper Personalausstattung fehlt jedoch häufig die Zeit, auf Ratsuchende entsprechend umfassend eingehen zu können.

Meine Aufgaben als vom Tiroler Landtag gewählte und unabhängige Landesvolksanwältin liegen in der Beratung und in der Beschwerdeprüfung. Dabei kann manchen bereits geholfen werden, wenn ihnen der Inhalt von Entscheidungen noch einmal verständlich erklärt wird. Mit unserer Beratung ist auch immer eine rechtliche Belehrung verbunden. Damit tragen mein Team

und ich nicht nur zum Verstehen, sondern auch zu einer leichteren Akzeptanz von negativen Verwaltungsentscheidungen bei. Bei bestehenden Konflikten werden wir darüber hinaus vermittelnd tätig. Erfahrungsgemäß können Lösungen dann gefunden werden, wenn eine gute Gesprächsbasis unter den Beteiligten eines Verwaltungsverfahrens besteht. Mitunter kommen auch Menschen mit falschen Erwartungen zu uns, denn die Landesvolksanwältin kann wegen ihres gesetzlich festgelegten und unparteiisch auszuführenden Prüfungsauftrages keine (anwaltliche) Vertretung für die Vorsprechenden übernehmen. Bestehen solche Missverständnisse, bieten wir Hilfesuchenden aber Orientierung, dass sie sich im „Dschungel“ der unterschiedlichen Zuständigkeiten zurechtfinden können.

Unser zweiter arbeitsintensiver Aufgabenbereich ist die Beschwerdeprüfung. Damit sich ein vollständiges Bild ergibt, wird nach Vorbringen einer Beschwerde der Behörde die Gelegenheit zur Stellungnahme gegeben. Gemäß Artikel 59 Abs. 9 der Tiroler Landesordnung (TLO) haben alle Organe des Landes und der Gemeinden die Landesvolksanwältin bei der Besorgung ihrer Aufgaben zu unterstützen, ihr Akteneinsicht zu gewähren und die erforderlichen Auskünfte zu erteilen. Diese Instrumente sind für eine objektive Feststellung des tatsächlichen Sachverhaltes unabdingbar. Gegenüber der Landesvolksanwältin besteht die Amtsverschwiegenheit nicht. Die Landesvolksanwältin unterliegt der Amtsverschwiegenheit aber im gleichen Umfang wie das Organ, an das sie bei der Besorgung ihrer Aufgaben herantritt.



Landtagspräsidentin Sonja Ledl-Rossmann  
und Landesvolksanwältin Mag.ª Maria Luise Berger

Bei einem weit überwiegenden Anteil der Beschwerdeprüfungen kommt die Landesvolksanwältin zum Schluss, dass die Verwaltungsbehörde gesetzeskonform gehandelt hat.

Als Landesvolksanwältin befasse ich mich auch mit Entscheidungen, die zwar weder rechtlich noch sachlich falsch sind, aber dennoch unbillig erscheinen. Billigkeit im hier verwendeten Sinne bedeutet, dass staatliches Verwaltungshandeln auf seine Wirkung hin überprüft werden muss, die es für die Menschen hat. Betroffen von Unbilligkeit sind häufig schwächere Mitglieder unserer Gesellschaft, die meist nicht über die notwendigen Möglichkeiten verfügen, sich ausreichend zu wehren.

Stellt die Landesvolksanwältin im Rahmen der Prüfung einer Beschwerde einen Missstand fest, so kann sie der zuständigen Stelle gegenüber eine Empfehlung abgeben, wie der festgestellte Missstand so weit wie möglich beseitigt und künftig vermieden werden kann.

Die große Anzahl der Menschen, welche mit dem Büro der Landesvolksanwältin Kontakt aufnehmen, macht offensichtlich, dass die Bürgerinnen und Bürger mit der Landesvolksanwaltschaft Objektivität und Durchsetzungsfähigkeit

verbinden. Aufgrund der Anfragen und Beschwerden von Bürgerinnen und Bürgern werden Probleme in der Verwaltung des Landes oder der

Gemeinden sichtbar, notwendige Änderungen können vorgeschlagen und damit Lösungen gefunden werden.

Mit unserer Arbeit sollen die Menschen bestärkt werden, Vertrauen zur Verwaltung zu haben. Dieses Vertrauen nötigenfalls wieder herzustellen, ist eine wesentliche Aufgabe jeder Ombuds-Einrichtung. So ist es mein Ziel als Landesvolksanwältin, einen Ausgleich zwischen den Interessen der Bürgerinnen und Bürger und der oft als übermächtig empfundenen öffentlichen Verwaltung herzustellen.

Ich danke dem Tiroler Landtag, dass ich diese verantwortungsvolle Aufgabe erfüllen darf.

Innsbruck, im Mai 2019

A handwritten signature in blue ink that reads "Maria Luise Berger".

Mag.ª Maria Luise Berger  
Landesvolksanwältin

## GRUSSWORT LANDTAGSPRÄSIDENTIN SONJA LEDL-ROSSMANN



Die Landesvolksanwaltschaft stellt sich seit nunmehr 30 Jahren in den Dienst der Tiroler Bevölkerung. In dieser Zeit hat sich ihr hervorragender Ruf als unabhängige, verlässliche und vor allem persönliche Begleiterin der Menschen in unserem Land etabliert.

Was damals noch Neuland war, ist somit bis heute selbstverständlich geworden: Tirolerinnen und Tiroler, die an der Richtigkeit von Behördenentscheidungen der Landes- und mittelbaren Bundesverwaltung zweifeln, können diese kostenlos von einem erfahrenen Team prüfen lassen. Diese unbürokratische Möglichkeit, sich neben dem bestehenden Rechtsschutzsystem professionellen Rat einzuholen, ist zugleich auch Ausdruck für den gelebten Wert von Rechtsstaatlichkeit und Demokratieverständnis. Damit nimmt die Tiroler Landesvolksanwaltschaft eine besonders bürgernahe Rolle ein.

Als ein von der Landesregierung unabhängiges Organ des Tiroler Landtages sorgt die Landesvolksanwältin für einen wichtigen Ausgleich,

die Stärkung der Bürgerinnen- und Bürgerrechte sowie die inhaltliche Prüfung behördlicher Vorgänge. Immer wichtiger wurde in den letzten Jahren auch die Inanspruchnahme von Beratungen im Sozial- und Behindertenbereich. Ich freue mich daher sehr, dass es seit dem 01. Juli 2018 im Büro der Landesvolksanwältin als weiteres Service einen eigenen Behindertenanwalt gibt, der Menschen mit besonderen Bedürfnissen und deren Angehörigen mit Rat und Tat zur Seite steht.

Für das Funktionieren eines gerechten Zusammenlebens in Tirol ist entscheidend, dass Fehler aufgezeigt und in letzter Konsequenz auch behoben werden. In diesem Sinne – und das freut mich besonders – zeigt vor allem die enorme Vielzahl an persönlichen Beratungen, dass sich die Menschen dieser Einrichtung besonders vertrauensvoll zuwenden und dieses Vertrauen durch professionellen und einfühlsamen Einsatz bestätigt wird.

Für diese wertvolle Arbeit möchte ich mich bei Landesvolksanwältin Maria Luise Berger und ihrem Team herzlich bedanken und für die zukünftigen Herausforderungen viel Erfolg wünschen.

Sonja Ledl-Rossmann  
Präsidentin des Tiroler Landtages

## GRUSSWORT LANDESHAUPTMANN GÜNTHER PLATTER



Liebe Leserinnen und Leser,  
liebe Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter  
der Landesvolksanwaltschaft!

Wenn eine Einrichtung ihr 30-jähriges Bestandsjubiläum feiert, dann kann man sie im wahrsten Sinne als Institution bezeichnen. Seit 1989 stehen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Landesvolksanwaltschaft der Tiroler Bevölkerung mit Rat und Tat zur Seite. Bei sämtlichen Beschwerden, die ein mögliches Fehlverhalten von Ämtern und Behörden betreffen, kann und soll die Landesvolksanwaltschaft angerufen werden – sie wird sich rasch und unbürokratisch um eine Klärung bemühen. Das ist ein Versprechen, das in den vergangenen drei Jahrzehnten zigtausendfach eingelöst worden ist und auch in Zukunft eingelöst werden wird.

Diese beim Landtag angesiedelte Ombudsstelle ist eine unverzichtbare Einrichtung für eine moderne Demokratie. Denn die Tatsache, dass die Landesvolksanwaltschaft vollkom-

men unabhängig von der hiesigen Exekutive operieren kann, garantiert ihr größtmögliche Objektivität und Handlungsfreiheit bei der Erfüllung ihrer Aufgabe: eine Servicestelle für die Bevölkerung zu sein.

Seit 01. April 2016 bekleidet Maria Luise Berger das Amt der Landesvolksanwältin und kümmert sich gemeinsam mit ihrem Team in hervorragender Art und Weise um die Anliegen, die unterschiedlichste Rechtsbereiche tangieren und sowohl persönlich als auch telefonisch oder schriftlich von den Bürgerinnen und Bürgern vorgetragen werden. Vor achtzehn Jahren wurde für Menschen mit Behinderungen und deren Angehörige zudem ein eigener Ansprechpartner bei der Landesvolksanwaltschaft eingerichtet. Im Sommer letzten Jahres wurde dieser Service weiter ausgebaut: Mit Kristof Widhalm übernahm ein eigener Behindertenanwalt die Agenden.

Es ist mir ein großes Anliegen, der Landesvolksanwältin sowie ihrem gesamten Team für ihre wichtige Arbeit im Sinne der Tirolerinnen und Tiroler zu danken! Durch das niederschwellige und unbürokratische Serviceangebot konnte in den vergangenen 30 Jahren unzähligen Bürgerinnen und Bürgern geholfen werden.

Günther Platter  
Landeshauptmann von Tirol



## JUBILÄUM

### 30 JAHRE LANDESVOLKSANWALT/ LANDESVOLKSANWÄLTIN VON TIROL

Der Tiroler Landtag hat am 21. September 1988 die Änderung der Tiroler Landesordnung 1989 (TLO) beschlossen und damit die Einrichtung eines Landesvolksanwaltes in Tirol.

Mit großer Freude dürfen wir im Jahr 2019 das Jubiläum „**30 Jahre Landesvolksanwalt bzw. Landesvolksanwältin von Tirol**“ feiern.

Dazu ein Rückblick:

- **24. MAI 1989**

Wahl von HR Dr. Helmuth Tschiderer zum ersten Landesvolksanwalt von Tirol.

- **01. JUNI 1989**

Arbeitsaufnahme mit einem kleinen Team, bestehend aus zwei Juristen, darunter HR Dr. Harald Kefer, und einer Sekretärin.  
Amtsende: 30. Juni 1999

- **05. MAI 1999**

Wahl von HR Dr. Johannes Pezzei zum zweiten Landesvolksanwalt von Tirol.  
Amtsende: 28. Feber 2004



Dr. Helmuth Tschiderer



Dr. Johannes Pezzei



- **17. MÄRZ 2004**

Wahl von HR Dr. Josef Hauser zum dritten Landesvolksanwalt von Tirol.

- **03. FEBER 2010**

Wahl von HR Dr. Josef Hauser für eine weitere Amtsperiode von sechs Jahren.  
Amtsende: 31. März 2016

- **16. DEZEMBER 2015**

Wahl von Mag.<sup>a</sup> Maria Luise Berger zur vierten Landesvolksanwältin von Tirol.  
Amtsantritt: 01. April 2016



Dr. Josef Hauser



Mag.<sup>a</sup> Maria Luise Berger

## 1.1 RECHTLICHE GRUNDLAGEN



# Landesgesetzblatt für Tirol

Jahrgang 1988

Herausgegeben und versendet am 9. Dezember 1988

28. Stück

61. Landesverfassungsgesetz vom 21. September 1988 über die Verfassung des Landes Tirol (Tiroler Landesordnung 1989)

## 61. Landesverfassungsgesetz vom 21. September 1988 über die Verfassung des Landes Tirol (Tiroler Landesordnung 1989) – in der geltenden Fassung

Artikel 59

### Landesvolksanwalt

(1) Zur Besorgung der im Abs. 2 angeführten Aufgaben ist der Landesvolksanwalt berufen.

(2) Der Landesvolksanwalt hat in den Angelegenheiten der Landesverwaltung, der mittelbaren Bundesverwaltung und der dem Landeshauptmann übertragenen Verwaltung von Bundesvermögen jedermann auf Verlangen Rat zu erteilen und Beschwerden entgegenzunehmen. Der Landesvolksanwalt hat jede Beschwerde unverzüglich zu prüfen und, sofern er sie nicht selbst durch Aufklärung des Beschwerdeführers erledigen kann, bei der zuständigen Stelle auf Aufklärung oder Abhilfe hinzuwirken und das Ergebnis seiner Maßnahmen dem Beschwerdeführer ehestmöglich mitzuteilen. Der Landesvolksanwalt hat dem Landtag jährlich einen Bericht über seine Tätigkeit vorzulegen.

(3) Der Landesvolksanwalt ist ein Organ des Landtages. Er untersteht unmittelbar dem Landtag, ist nur diesem verantwortlich und von der Landesregierung unabhängig. Entstehen zwischen dem Landesvolksanwalt und der Landesregierung Meinungsverschiedenheiten über die Zuständigkeit des Landesvolksanwaltes, so entscheidet hierüber der Verfassungsgerichtshof auf Antrag des Landesvolksanwaltes oder der Landesregierung.

(4) Der Landesvolksanwalt hat seinen Sitz in Innsbruck. Er kann, soweit dies zur Besorgung seiner Aufgaben zweckmäßig ist, außerhalb der Landeshauptstadt Sprechtag abhalten.

(5) Der Landesvolksanwalt wird vom Landtag auf Vorschlag des Landtagspräsidenten auf die Dauer von sechs Jahren gewählt. Zum Landesvolksanwalt darf nur eine Person gewählt werden, die persönlich und fachlich geeignet ist. Der Landesvolksanwalt darf weder der Bundesregierung oder der Landesregierung noch einem allgemeinen Vertretungskörper angehören.

(6) Der Landtag hat auf Vorschlag des Landtagspräsidenten den Landesvolksanwalt vor dem Ablauf seiner Amtsdauer nach Abs. 5 erster Satz abzurufen, wenn er die Voraussetzungen nach Abs. 5 zweiter und dritter Satz nicht mehr erfüllt.

(7) Die Landesregierung hat die für die Besorgung der Aufgaben des Landesvolksanwaltes erforderlichen Sach- und Geldmittel sowie die aus dem Stellenplan sich ergebende Anzahl von Landesbediensteten für den Landesvolksanwalt nach Anhören des Landtagspräsidenten zur Verfügung zu stellen. Dem Landtagspräsidenten obliegt die Ausübung der sonst der Landesregierung zustehenden Diensthoheit über den Landesvolksanwalt und die beim Landesvolksanwalt verwendeten Landesbediensteten, mit Ausnahme der Erlassung von Verordnungen.

(8) Der Landesvolksanwalt ist Vorgesetzter der bei ihm verwendeten Bediensteten. Er ist befugt, diesen Weisungen zu erteilen.

(9) Alle Organe des Landes und der Gemeinden haben den Landesvolksanwalt bei der Besorgung seiner Aufgaben zu unterstützen, ihm Akteneinsicht zu gewähren und ihm auf Verlangen die erforderlichen Auskünfte zu erteilen. Gegenüber dem Landesvolksanwalt besteht die Amtsverschwiegenheit nicht. Der Landesvolksanwalt unterliegt der Amtsverschwiegenheit im gleichen Umfang wie das Organ, an das er bei der Besorgung seiner Aufgaben herangetreten ist.

(10) Für die im Art. 148a Abs. 3 des Bundes-Verfassungsgesetzes zum Schutz und zur Förderung der Menschenrechte vorgesehenen besonderen Kontroll- und Überwachungsaufgaben wird für den Bereich der Landesverwaltung die Volksanwaltschaft für zuständig erklärt.

## Gesetz vom 15. Mai 2014 über den Tiroler Landesvolksanwalt

STF: LGBl. Nr. 66/2014

Änderungen LGBl. Nr. 17/2018 und LGBl. Nr. 144/2018

### Inhaltsverzeichnis

- § 1 Wahl, Stellung
- § 2 Aufgaben
- § 3 **Behandlung von Beschwerden, Empfehlungen**
- § 4 Sprechtag
- § 5 Tätigkeitsbericht, Teilnahme an Ausschüssen
- § 6 Abgabefreiheit
- § 7 **Büro des Landesvolksanwaltes**
- § 8 Geschäftsordnung
- § 9 Dienstrechtliche Bestimmungen
- § 10 Vorzeitiges Ende der Funktion
- § 11 **Verarbeitung personenbezogener Daten**
- § 12 Inkrafttreten

### § 1 Wahl, Stellung

(1) Der Landesvolksanwalt wird vom Landtag auf Vorschlag des Landtagspräsidenten auf die Dauer von sechs Jahren gewählt. Die Wiederwahl ist zulässig. Zum Landesvolksanwalt darf nur eine Person gewählt werden, die persönlich und fachlich geeignet ist. Der Landesvolksanwalt darf weder der Bundesregierung oder der Landesregierung noch einem allgemeinen Vertretungskörper angehören.

(2) Der Landtagspräsident hat vor der Wahl des Landesvolksanwaltes eine Ausschreibung dieser Funktion durchzuführen. Die Ausschreibung ist zunächst auf den Kreis der Bediensteten des Landes Tirol zu beschränken (interne Ausschreibung). Der Obleuterat ist zum Ergebnis der internen Ausschreibung anzuhören. Ist nach Auffassung des Landtagspräsidenten keiner der aus der internen Ausschreibung hervorgegangenen Bewerber geeignet, so hat er von einem Vorschlag abzusehen und in der Folge eine öffentliche Ausschreibung durchzuführen; gleiches gilt, wenn der vom Landtagspräsidenten aufgrund der internen Ausschreibung vorgeschlagene Bewerber vom Landtag nicht gewählt wird. Der Obleuterat ist zum Ergebnis der öffentlichen Ausschreibung anzuhören. Ist nach Auffassung des Landtagspräsidenten keiner der aus der öffentlichen Ausschreibung hervorgegangenen Bewerber geeignet, so hat er dem Landtag nach Anhören des Obleuterates einen alternativen Kandidaten zur Wahl vorzuschlagen; gleiches gilt, wenn der vom Landtagspräsidenten aufgrund der öffentlichen Ausschreibung vorgeschlagene Bewerber vom Landtag nicht gewählt wird.

(3) Der Landtagspräsident kann nach Anhören des Obleuterates den im Amt befindlichen Landesvolksanwalt zur Wiederwahl vorschlagen. In diesem Fall ist keine Ausschreibung durchzuführen.

(4) Der Landesvolksanwalt ist ein Organ des Landtages und hat seinen Sitz in Innsbruck. Er untersteht unmittelbar dem Landtag, ist nur diesem verantwortlich und von der Landesregierung unabhängig.

(5) Der Landesvolksanwalt hat vor dem Antritt seines Amtes in die Hand des Landtagspräsidenten strenge Unparteilichkeit und die gewissenhafte Erfüllung seiner Aufgaben zu geloben.

### § 2 Aufgaben

(1) Der Landesvolksanwalt hat in Angelegenheiten der Landesverwaltung, der mittelbaren Bundesverwaltung und der dem Landeshauptmann übertragenen Verwaltung von Bundesvermögen jedermann auf Verlangen Rat zu erteilen und Beschwerden entgegenzunehmen.

(2) Der Landesvolksanwalt hat Anregungen betreffend die Gesetzgebung und die Verwaltung des Landes entgegenzunehmen, zu prüfen und, sofern er diese unterstützt, an den Landtag bzw. die Landesregierung weiterzuleiten.



(3) Alle Organe des Landes und der Gemeinden haben den Landesvolksanwalt bei der Besorgung seiner Aufgaben zu unterstützen, ihm Akteneinsicht zu gewähren und ihm auf Verlangen die erforderlichen Auskünfte zu erteilen. Gegenüber dem Landesvolksanwalt besteht die Amtsverschwiegenheit nicht. Der Landesvolksanwalt unterliegt der Amtsverschwiegenheit im gleichen Umfang wie das Organ, an das er bei der Besorgung seiner Aufgaben herantreten ist.

## § 3

### Behandlung von Beschwerden, Empfehlungen

(1) Der Landesvolksanwalt hat jede Beschwerde unverzüglich zu prüfen und, sofern er sie nicht selbst durch Aufklärung des Beschwerdeführers erledigen kann, bei der zuständigen Stelle auf Aufklärung oder Abhilfe hinzuwirken. **Auf die Anliegen von Menschen mit Behinderung ist dabei besonders Bedacht zu nehmen.**

(2) Stellt der Landesvolksanwalt im Rahmen der Prüfung einer Beschwerde einen Missstand fest, so kann er der zuständigen Stelle gegenüber eine Empfehlung abgeben, wie der festgestellte Missstand so weit als möglich beseitigt und künftig vermieden werden kann. Eine solche Empfehlung ist gleichzeitig dem zuständigen Mitglied der Landesregierung zur Kenntnis zu bringen. Die zuständige Stelle hat

a) der Empfehlung möglichst rasch, längstens aber binnen drei Monaten, zu entsprechen und dies dem Landesvolksanwalt mitzuteilen oder

b) binnen der in lit. a genannten Frist schriftlich zu begründen, warum der Empfehlung nicht oder nicht fristgerecht entsprochen werden kann.

(3) Der Landesvolksanwalt hat dem Beschwerdeführer, soweit dem nicht überwiegende öffentliche oder private Interessen entgegenstehen, das Ergebnis des Prüfungsverfahrens und die für den bestimmten Fall getroffenen Maßnahmen mitzuteilen.

(4) Der Landesvolksanwalt hat Beschwerden, deren Prüfung nicht in seine Zuständigkeit fällt, an die zuständigen gleichartigen Einrichtungen des Bundes oder eines anderen Landes weiterzuleiten.

## § 4

### Sprechtage

Der Landesvolksanwalt kann, soweit dies zur Besorgung seiner Aufgaben zweckmäßig ist, außerhalb der Landeshauptstadt Sprechtag abhalten.

## § 5

### Tätigkeitsbericht, Teilnahme an Ausschüssen

(1) Der Landesvolksanwalt hat dem Landtag jährlich im Weg des Landtagspräsidenten einen Bericht über seine Tätigkeit vorzulegen. Dieser Bericht ist den Abgeordneten unverzüglich zuzuleiten. Bis zu diesem Zeitpunkt ist der Bericht vertraulich zu behandeln. Der Landesvolksanwalt hat die zur Wahrung dieser Vertraulichkeit in seinem Verantwortungsbereich notwendigen Vorkehrungen zu treffen.

(2) Der Landesvolksanwalt ist berechtigt, an den Sitzungen der Ausschüsse, in denen seine Berichte behandelt werden, sowie an den Sitzungen des Ausschusses für Petitionen teilzunehmen. Zu den Sitzungen des Ausschusses für Petitionen ist er einzuladen.

## § 6

### Abgabefreiheit

Für Eingaben an den Landesvolksanwalt und Amtshandlungen des Landesvolksanwaltes sind keine Landesverwaltungsabgaben zu entrichten.

## § 7

### Büro des Landesvolksanwaltes

(1) Der Landesvolksanwalt leitet das Büro des Landesvolksanwaltes und ist Vorgesetzter aller dort verwendeten Landesbediensteten. Er ist befugt, diesen Weisungen zu erteilen. **Der Landesvolksanwalt hat einen Bediensteten des Büros des Landesvolksanwaltes mit der Behandlung von Anliegen und Beschwerden von Menschen mit Behinderung zu betrauen. Dieser trägt die Bezeichnung „Behindertenanwalt beim Landesvolksanwalt“.**

(2) Der Landesvolksanwalt hat mit Zustimmung des Landtagspräsidenten für den Fall seiner Verhinderung einen Bediensteten des Büros des Landesvolksanwaltes schriftlich zu seinem Stellvertreter zu bestimmen. Ist auch dieser verhindert, so obliegt die Vertretung des Landesvolksanwaltes dem von ihm hierzu schriftlich im Vorhinein bestimmten Bediensteten. Ist auch dieser verhindert oder gibt es keine solche Verfügung des Landesvolksanwaltes, so obliegt die Vertretung dem anwesenden dienstältesten Bediensteten der höchsten Verwendungsgruppe bzw. der höchsten Entlohnungsklasse.

(3) Der Landtagspräsident hat auf Vorschlag des Landesvolksanwaltes bis zum 1. Juli eines jeden Jahres die voraussichtlichen personellen, räumlichen, sachlichen und finanziellen Erfordernisse des Büros des Landesvolksanwaltes für das nächste Jahr der Landesregierung bekannt zu geben. Die Landesregierung hat diese Erfordernisse bei der Erstellung des Entwurfes des Landesvoranschlages zu berücksichtigen.

(4) Die Landesregierung hat dem Büro des Landesvolksanwaltes auf Vorschlag des Landesvolksanwaltes und nach Anhören des Landtagspräsidenten nach Maßgabe des Landesvoranschlages einschließlich des Stellenplanes

a) die zur ordnungsgemäßen Besorgung der Aufgaben des Landesvolksanwaltes erforderliche Anzahl an entsprechend qualifizierten Landesbediensteten zur Verfügung zu stellen,

b) für die dem jeweiligen Personalstand des Büros des Landesvolksanwaltes entsprechende räumliche und sachliche Ausstattung zu sorgen und

c) die erforderlichen finanziellen Mittel zur Verfügung zu stellen.

## § 8

### Geschäftsordnung

(1) Die innere Organisation des Büros des Landesvolksanwaltes und der Geschäftsgang sind durch eine Geschäftsordnung näher zu regeln.

(2) Die Geschäftsordnung wird vom Landesvolksanwalt mit Zustimmung des Landtagspräsidenten erlassen.

## **§ 9 Dienstrechtliche Bestimmungen**

(1) Der Landesvolksanwalt ist, sofern er im Zeitpunkt seiner Wahl nicht schon Landesbediensteter ist, in ein privatrechtliches Dienstverhältnis zum Land Tirol aufzunehmen. Dieses Dienstverhältnis endet, sofern keine Wiederwahl erfolgt, mit dem Ablauf der Funktionsdauer oder dem vorzeitigen Ende der Funktion.

(2) Die Bediensteten, die die Landesregierung dem Büro des Landesvolksanwaltes zur Verfügung zu stellen hat, müssen in einem privatrechtlichen oder öffentlich-rechtlichen Dienstverhältnis zum Land Tirol stehen.

(3) Dem Landtagspräsidenten obliegt nach Art. 59 Abs. 7 der Tiroler Landesordnung 1989 die Ausübung der sonst der Landesregierung zustehenden Diensthoheit über den Landesvolksanwalt und die beim Büro des Landesvolksanwaltes verwendeten Landesbediensteten, mit Ausnahme der Erlassung von Verordnungen. Der Landtagspräsident kann die Besorgung der dienst- und besoldungsrechtlichen Angelegenheiten dieser Personen dem Amt der Landesregierung übertragen, wenn dies im Interesse der Zweckmäßigkeit, Einfachheit und Raschheit gelegen ist. In diesem Fall hat das Amt der Landesregierung diese Angelegenheiten im Namen und nach den Weisungen des Landtagspräsidenten zu besorgen.

## **§ 10 Vorzeitiges Enden der Funktion**

(1) Die Funktion des Landesvolksanwaltes endet vorzeitig:

- a) mit dem Verzicht auf das Amt; der Verzicht ist gegenüber dem Landtagspräsidenten schriftlich zu erklären; er wird mit dem Einlangen der Verzichtserklärung in der Landtagsdirektion wirksam und unwiderruflich;
- b) bei Abberufung durch Beschluss des Landtages aus den Gründen des Art. 59 Abs. 6 der Tiroler Landesordnung 1989;
- c) mit dem Ablauf des 31. Dezember des Jahres, in dem er das 65. Lebensjahr vollendet;
- d) durch Tod.

(2) In den Fällen des Abs. 1 ist die Funktion des Landesvolksanwaltes unverzüglich neu auszuschreiben (§ 1 Abs. 2). Bis zur Wahl eines neuen Landesvolksanwaltes hat der Landtagspräsident einen Bediensteten des Büros des Landesvolksanwaltes mit der Wahrnehmung seiner Aufgaben zu betrauen.

## **§ 11 Verarbeitung personenbezogener Daten**

(1) Der Landesvolksanwalt ist hinsichtlich seiner Aufgaben und der Aufgaben des Behindertenanwaltes beim Landesvolksanwalt Verantwortlicher nach Art. 4 Z 7 der Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten, zum freien Datenverkehr und zur Aufhebung der Richtlinie 95/46/EG (Datenschutz-Grundverordnung), ABl. 2016 Nr. L 119, S. 1, in Fällen des § 2 Abs. 1 lit. b des Tiroler Datenverarbeitungsgesetzes, LGBl. Nr. 143/2018, in der jeweils geltenden Fassung, gemeinsam mit dem Amt der Tiroler Landesregierung.

(2) Die nach Abs. 1 Verantwortlichen dürfen folgende Daten verarbeiten, sofern diese im Zusammenhang mit den Aufgaben des Landesvolksanwaltes und des Behindertenanwaltes beim Landesvolksanwalt, insbesondere der Beratungstätigkeit, der Entgegennahme und Behandlung von Beschwerden, der Information über das Ergebnis der Prüfung von Beschwerden, dem Aufzeigen von Missständen und der Abgabe von Empfehlungen zu deren Beseitigung, erforderlich sind:

- a) von Personen, die eine Beratung durch den Landesvolksanwalt in Anspruch nehmen sowie von Beschwerdeführern und ihren Vertretern: Identifikationsdaten, Erreichbarkeitsdaten, Daten über das Vertretungsverhältnis, gegebenenfalls Daten zur Ausbildung, Daten zum Beruf, Sozialversicherungsnummer, Daten über den Gesundheitszustand, Daten über die Staatsbürgerschaft, die ZMR-Zahl, das Geburtsland, den Geburtsort, den Familienstand, den Geburtsnamen, Religionsbekenntnis, Daten über Bankverbindungen, Einkommens- und Vermögensverhältnisse,
- b) von den Ansprechpersonen bei den zuständigen Stellen des Landes und der Gemeinden bzw. von sonstigen Einrichtungen, die Verwaltungsaufgaben im Sinn des § 2 Abs. 1 besorgen: Identifikationsdaten, Erreichbarkeitsdaten,
- c) von Sachverständigen und Systempartnern: Identifikationsdaten, Erreichbarkeitsdaten, Daten zur Ausbildung,
- d) von Mitarbeitern von Systempartnern im Rahmen der allgemeinen und individuellen Interessensvertretung: Identifikationsdaten, Erreichbarkeitsdaten.

(3) Die nach Abs. 1 Verantwortlichen dürfen die Daten nach Abs. 2, soweit dies zur Erfüllung der gesetzlichen Aufgaben erforderlich ist, an

- a) die von einer Beschwerde bzw. einer Empfehlung betroffene Stelle,
- b) zuständige gleichartige Einrichtungen des Bundes oder eines anderen Landes,
- c) Schieds- und Schlichtungsstellen, andere Beratungs- und Ombudsstellen sowie karitative Einrichtungen,
- d) zuständige Behörden,
- e) die Landesregierung

übermitteln.

(4) Die nach Abs. 1 Verantwortlichen haben personenbezogene Daten nach Abs. 2 zu löschen, sobald diese für die Erfüllung der ihnen obliegenden Aufgaben nicht mehr benötigt werden.

(5) Als Identifikationsdaten gelten:

- a) bei natürlichen Personen der Familien- und der Vorname, das Geschlecht, das Geburtsdatum, allfällige akademische Grade, Standesbezeichnungen und Titel,
- b) bei juristischen Personen und Personengesellschaften die gesetzliche, satzungsmäßige oder firmenmäßige Bezeichnung und hinsichtlich der vertretungsbefugten Organe die Daten nach lit. a sowie die Firmenbuchnummer, die Vereinsregisterzahl, die Umsatzsteuer-Identifikationsnummer und die Ordnungsnummer im Ergänzungsregister.

(6) Als Erreichbarkeitsdaten gelten Wohnsitzdaten und sonstige Adressdaten, die Telefonnummer, elektronische Kontaktdaten, wie insbesondere die E-Mail-Adresse und Telefax-Nummer, oder Verfügbarkeitsdaten.

## **§ 12 Inkrafttreten**

Dieses Gesetz tritt mit 1. Juli 2014 in Kraft.

**Anm.: Die roten Textstellen traten mit 01. Juli 2018 und 01. Jänner 2019 in Kraft.**

## 1.2 DAS BÜRO UND MEIN TEAM

Das Büro der Landesvolksanwältin wird von Bürgerinnen und Bürgern wegen unterschiedlichster Anliegen aufgesucht. Als Landesvolksanwältin habe ich das Glück, mich auf ein erfahrenes Team verlassen zu können. Da nicht selten Menschen in großer Not bei uns vorsprechen, ist es uns ein großes Anliegen, rasch und unbürokratisch zu helfen. Nur durch den großen Einsatz aller im Team war es möglich, die gestiegene Anzahl von Beschwerden im Jahr 2018 in vertretbarer Zeit zu prüfen. Im Berichtsjahr waren für hilfesuchende Menschen neben der Landesvolksanwältin vier Juristen und zwei Sekretärinnen für die Beratung und die oft umfangreiche Beschwerdebegleitung da.

Auf Initiative des Landtagspräsidenten a.D., DDr. Herwig van Staa, übersiedelten wir sowie

die Anwaltschaften des Landes im Jahr 2010 in die Meraner Straße 5. Dadurch, dass sämtliche Beschwerdestellen in Verwaltungsangelegenheiten nun in einem Haus untergebracht sind, wird den Menschen die Orientierung erleichtert. Für alle Tirolerinnen und Tiroler ist es ein Vorteil, dass unser Sitz so zentral und deshalb mit öffentlichen Verkehrsmitteln gut erreichbar ist. Auch unter den Anwaltschaften kann durch die räumliche Nähe eine enge Zusammenarbeit zum Wohle der Menschen erfolgen. Aufgrund unserer Lage unmittelbar gegenüber dem alten und neuen Landhaus besteht jederzeit die Möglichkeit eines persönlichen Gesprächs mit der Landesverwaltung. Damit lässt sich nicht nur der Sachverhalt in den Verfahren rascher klären, das persönliche Gespräch kommt auch der Lösungsfindung zugute.



vorne: Patricia Schatz, Landesvolksanwältin Mag.<sup>a</sup> Maria Luise Berger, Gerda Unterrader  
hinten: Dr. Josef Siegele, Dr. Christoph Wötzer, Mag. Kristof Widhalm, Dr. Harald Kefer

## 1.3 STATISTISCHE ÜBERSICHT

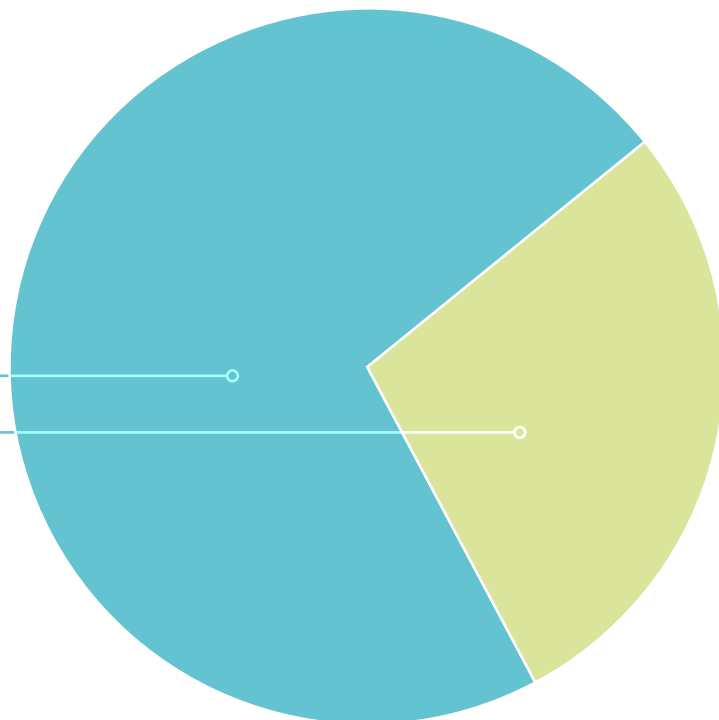
Die Landesvolksanwältin und ihre juristischen Mitarbeiter wurden im Berichtsjahr von insgesamt 5.874 Personen, das sind um 229 mehr als im Vorjahr, für Beratungen und Beschwerden in Anspruch genommen.

Eine geschlechtsspezifische Auswertung der vorliegenden Statistik ergibt, dass das Verhältnis im Berichtsjahr von 46 % Frauen zu 54 % Männer seit Jahren nahezu unverändert ist.

### INANSPRUCHNAHME

Beratungen 72 %

Beschwerden 28 %



Wie bereits in den letzten Jahren beobachtet werden konnte, wird vermehrt die beratende Tätigkeit bei den Kontaktaufnahmen mit dem Büro der Landesvolksanwältin nachgefragt. Insgesamt 72 % der Kontaktaufnahmen betrafen im Berichtsjahr Beratungen, nur in 28 % der Fälle wurde eine Beschwerde vorgebracht. Dies zeigt, dass Menschen mündiger werden und eine Beratung frühzeitig in Anspruch nehmen, was für die Lösungsfindung essentiell sein kann.

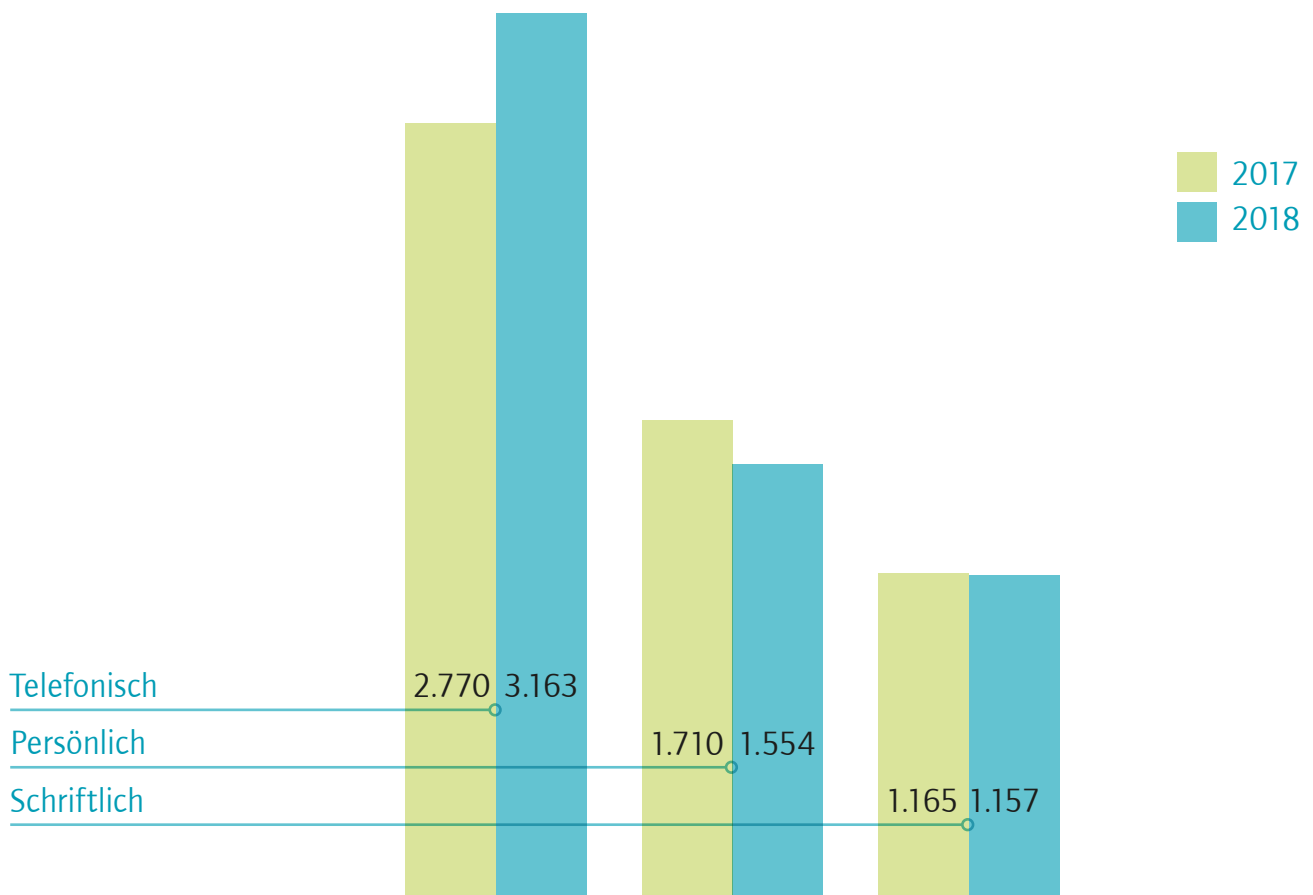
Im Vergleich zum Jahr 2017 nahmen die Beratungen um 7 % zu. Dieser Trend ist sehr erfreulich, zeigt aber auch, dass viele Menschen Orientierung brauchen. Beratungen suchen

vermehrt Eltern von behinderten Kindern, aber auch pflegende Angehörige oder alleinstehende Personen ohne eigenes Einkommen oder Pensionsanspruch. Das zeigt uns, dass viele Menschen über die weitere Entwicklung im Sozial- und Pflegebereich und ihr Fortkommen verunsichert sind.

Um eine Beschwerde handelt es sich nicht bereits, wenn eine Person Inhalte lautstark oder erobst vorbringt, vielmehr wird von uns als Beschwerde statistisch nur gezählt, wenn diese im Bereich der Landesverwaltung oder mittelbaren Bundesverwaltung vorgebracht und von uns ein Prüfverfahren eingeleitet wird.



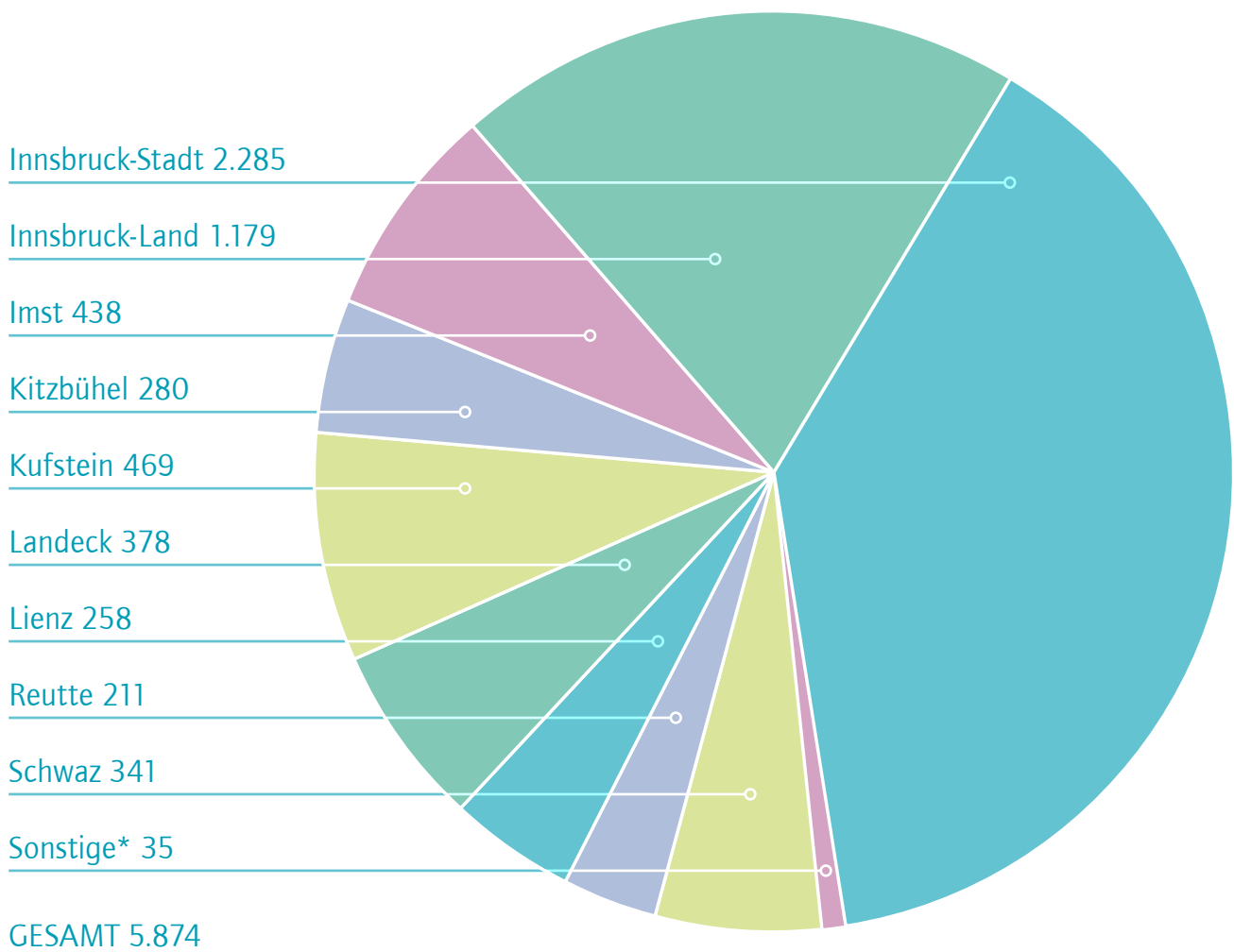
## DARSTELLUNG NACH ART DER INANSPRUCHNAHME UND IM VERHÄLTNIS ZUM VORJAHR



Dem Trend der letzten Jahre folgend ist zu beobachten, dass die telefonischen Nachfragen im Vergleich zu den persönlichen Vorsprachen und den schriftlichen Eingaben gestiegen sind. Dies ist ein Indiz dafür, dass unser bewusst gewählter niederschwelliger Beratungszugang die Kontaktaufnahme der Bürgerinnen und Bürger mit uns erleichtert. Der Vorteil der telefonischen Beratung ist insbesondere für Menschen mit wenig Zeit, Bewegungseinschränkung oder fehlender elektronischer Übermittlungsmöglichkeit gegeben.

Vielen Vorsprechenden ist nach wie vor eine umfassende persönliche Erörterung ihres Problems ein großes Bedürfnis. Da praktisch in allen von Betroffenen als belastend erlebten Lebenslagen von einer Landesvolksanwältin/einem Landesvolksanwalt Rat und rasche Hilfe erwartet wird, ist jede Beratung von Beginn an herausfordernd und kann nur mit Erfahrung und großem Engagement aller im Team bewältigt werden.

## AUFTEILUNG DER BERATUNGS- UND BESCHWERDEFÄLLE AUF DIE EINZELNEN BEZIRKE



\*andere Bundesländer und Ausland

Die Verteilung nach der Herkunft der Anfragenden ergibt eine ähnlich hohe Zahl aus den Bezirken Innsbruck-Stadt, Innsbruck-Land und Kufstein wie in den Vorjahren. Dies hängt nicht nur mit der Einwohnerdichte, sondern auch mit der guten Erreichbarkeit unseres Sitzes in

Innsbruck zusammen. Ein Indiz für die verhältnismäßig große Anzahl der Anfragen aus den Bezirken Imst und Landeck ist der Wohnsitz der Landesvolksanwältin und ihres Stellvertreters in diesen Bezirken und der dadurch mögliche niederschwellige Zugang für manche Menschen.

## AUFTEILUNG DER BERATUNGS- UND BESCHWERDEFÄLLE NACH MATERIEEN

Die durchgeführten Beratungen und Beschwerdefälle der Landesvolksanwaltschaft beziehen sich mengenmäßig im Wesentlichen auf folgende Rechtsbereiche:

Abgabewesen, Landesabgabenordnung	76
Agrarrecht, Forst, Jagd und Fischerei	142
Baurecht und Raumordnung	673
Behindertenanliegen	977
Dienstrecht	73
Finanzrecht – Bund	49
Förderungswesen, allgemein	48
Fremdenrecht	129
Gemeinde- und Stadtrecht	223
Gewerberecht, Betriebsanlagen	84
Grundverkehr	2
Kinder- und Jugendhilfe	173
Klinikangelegenheiten, Krankenanstaltengesetz	38
Kraftfahrrecht, Straßenverkehrsordnung, Führerscheingesetz	185
Landespolizeigesetz	24
Pensionsrecht, ASVG	152
Privatrecht und Angelegenheiten der Gerichtsbarkeit	460
Schulwesen	81
Sicherheitswesen	31
Sonstiges	24
Sozialrecht	1.759
Staatsbürgerschaft, Personenstandsangelegenheiten	68
Straßenrecht	74
Tourismus, Sportwesen	22
Umweltschutz, Naturschutz	59
Verwaltungsverfahrensgesetze	81
Wasserrecht	96
Wohnbauförderung	71
<b>Summe</b>	<b>5.874</b>

Diese Statistik gibt Aufschluss, in welchen Bereichen Bürgerinnen und Bürger Rat suchten bzw. Beschwerden einbrachten. Naturgemäß bilden jene Bereiche der Verwaltung den größten Anteil an Beratungs- und Beschwerdefällen, welche die meisten Berührungspunkte mit dem alltäglichen Leben aufweisen. Diese waren erwartungsgemäß im Sozialrecht und in den Behindertenanliegen. Besonders häufig suchten uns hier Menschen auf, die auf finanzielle Unterstützung im Rahmen der Mindestsicherung angewiesen sind oder deren Teilhabe am gesellschaftlichen Leben nicht ausreichend gegeben ist.

Im Bau- und Raumordnungsrecht, dem dritthäufigsten nachgefragten Materienbereich, konnten wir viele Unsicherheiten in Bezug auf die

Rechtmäßigkeit einer Bauführung oder Widmung ausräumen.

Auch dass jede Gemeinde, sofern die gesetzlichen Voraussetzungen dafür vorliegen, Verordnungen im eigenen Wirkungsbereich erlassen kann und damit verbunden unterschiedlich hohe Abgaben und Gebühren bestehen, war für manche Menschen schwer verständlich. Legitim ist dies dann, wenn der Aufwand für die eine Gemeinde ein höherer als für die andere ist. Die Adäquanz muss immer gegeben sein.

Insgesamt zeigte sich wiederum, dass – wie in vielen anderen Bereichen auch – eine missglückte Kommunikation im Vorfeld einer Entscheidung oftmals Grund für die Erhebung einer Beschwerde war.

### VERTEILUNG DER HÄUFIGSTEN BERATUNGS- UND BESCHWERDEFÄLLE:

Sozialrecht 30 %

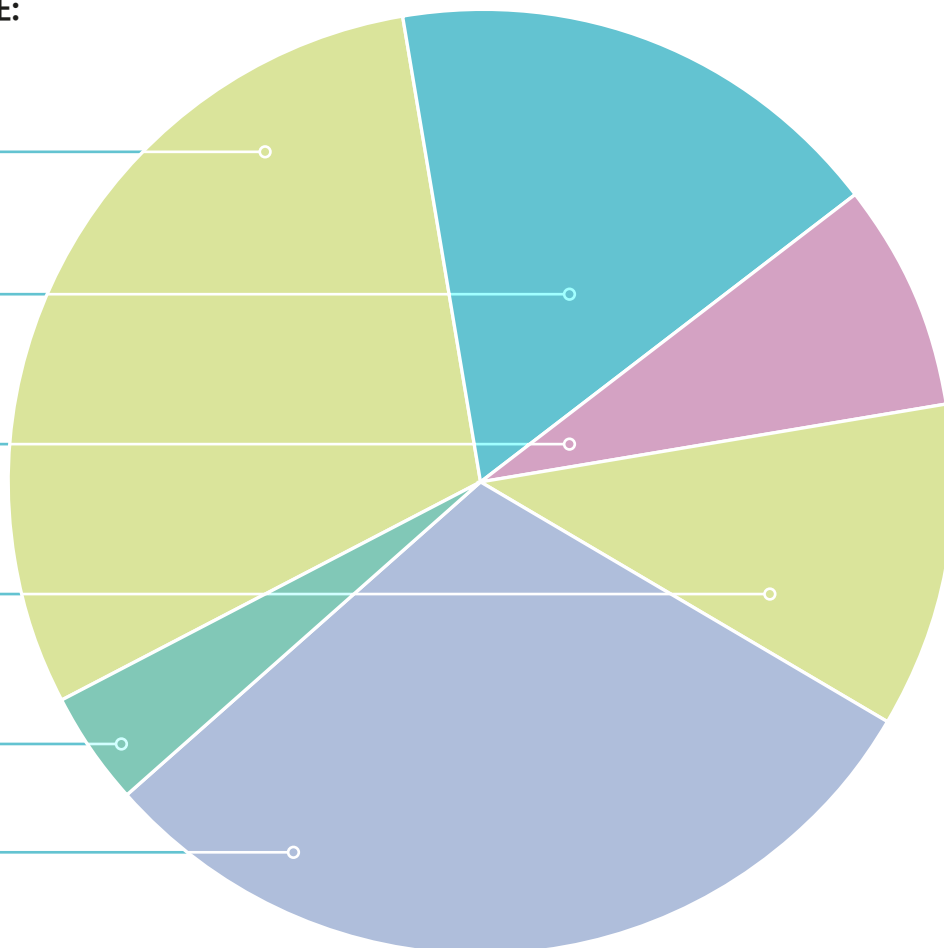
Behindertenanliegen  
17 %

Privatrecht und  
Gerichtsbarkeit 8 %

Bau- und  
Raumordnung 11 %

Gemeinde- und  
Stadtrecht 4 %

Übrige Materien 30 %





Die statistische Auswertung der häufigsten Beratungs- und Beschwerdefälle hat nahezu das gleiche Ergebnis wie im Jahr davor gebracht. Am zweithäufigsten nach dem Sozialrecht wird der Behindertenbereich nachgefragt, gefolgt vom Bau- und Raumordnungsrecht, dann das Privatrecht und die Angelegenheiten der Gerichtsbarkeit sowie das Gemeinde- und Stadtrecht. Das Gemeinde- und Stadtrecht hat im Vergleich zum Vorjahr das Kraftfahrrecht, die Straßenverkehrsordnung und das Führerscheingesetz mengenmäßig überholt. Danach folgen auf den Plätzen der am häufigsten nachgefragten Materien die der Kinder- und Jugendhilfe, des Pensionsrechts und des Agrarrechts.

Auch im abgelaufenen Jahr haben wieder viele Menschen bei uns in Angelegenheiten Rat gesucht, in denen auch das Privatrecht betroffen war. Der Übergang vom Verwaltungsrecht zu Angelegenheiten der Gerichtsbarkeit war in einigen Fällen fließend. Mitunter sind Zuständigkeiten nicht einfach abzugrenzen und hier ist es unsere Aufgabe, den vollständigen Sachverhalt zu erheben, um die Zuordnung in die betroffenen Rechtsbereiche vornehmen zu können.

In den Angelegenheiten des Privatrechts und der Gerichtsbarkeit werden Vorsprechende an ordentliche Gerichte sowie an die Rechtsanwalts- oder Notariatskammer verwiesen. In vielen Fällen nützte hier der Hinweis auf das von der nahen Rechtsanwaltskammer eingerichtete besondere Service einer ersten kostenlosen Auskunft nach Voranmeldung. Ebenso wichtig ist aus unserer Sicht die für Hilfesuchende kostenfreie erste richterliche Einschätzung beim Amtstag der Bezirksgerichte.

Zusätzlich besteht bei jedem Oberlandesgericht eine Justiz-Ombudsstelle für die Prüfung von Beschwerden über die Gerichtsbarkeit. Auch wenn die dortige Prüfungskompetenz und Ausstattung mit jener der Landesvolksanwaltschaft nicht vergleichbar ist, konnten Menschen, die sich über eine überlange Verfahrensdauer oder die Art der Behandlung durch ein Justizorgan beschweren wollten, erfolgreich dorthin verwiesen werden. Angesichts der bei uns einlangenden Anfragen im zivilrechtlichen Bereich kann zweifellos von einem großen Bedarf an der Justiz-Ombudsstelle ausgegangen werden. Ein Ausbau dieser Beschwerdestelle wäre aus unserer Sicht sehr zu begrüßen.

## 1.4 ERREICHBARKEIT

### ALLGEMEINES

Alle hilfesuchenden Menschen können sich persönlich, telefonisch oder schriftlich an uns wenden. Um die große Anzahl an Anfragen und Beschwerden möglichst zielführend bearbeiten zu können, sollte jedes Vorbringen folgende Informationen enthalten:

- Name, Adresse, Telefonnummer
- Um welche Behörde geht es?
- Was ist der Grund für die Kontaktaufnahme?

Für alle Menschen mit Internetanschluss, denen es möglich ist, elektronisch ihr Anliegen

zu formulieren, steht auf unserer Homepage [www.tirol.gv.at/landesvolksanwaltschaft](http://www.tirol.gv.at/landesvolksanwaltschaft) ein Online-Formular für Anfragen und Beschwerden zur Verfügung. Auch hier ist die Angabe von gewissen Basisinformationen, wie sie eingangs aufgelistet sind, für eine rasche Bearbeitung wichtig. Ansonsten besteht für die Einbringung keine Formvorschrift. Seit geraumer Zeit gibt es nun auch die Möglichkeit, die Landesvolksanwältin mittels der kostenfreien Servicenummer **0800 100 301** zu erreichen.

### BESONDERES SERVICE

Neben den üblichen Parteienverkehrszeiten öffentlicher Dienststellen am Montag von 08:00 bis 12:00 Uhr und von 14:00 bis 16:00 Uhr und von Dienstag bis Freitag von 08:00 bis 12:00 Uhr sind wir nach Terminvereinbarung auch von Montag bis Donnerstag am Nachmittag und am Abend erreichbar. Damit soll insbesondere berufstätigen Bürgerinnen und Bürgern oder Eltern von Kleinkindern eine zusätzliche Vorsprachemöglichkeit geboten werden.

Das Gesetz über den Tiroler Landesvolksanwalt

Die Telefonzeiten sind:

**Montag – Donnerstag:**

**08:00 – 12:00 Uhr und 14:00 – 16:00 Uhr**

**Freitag: 08:00 – 12:00 Uhr**

In der übrigen Zeit kann das Anliegen auf ein Tonband gesprochen werden. Gerne rufen wir auch zurück, wenn eine Telefonnummer hinterlassen wird.

sieht zwar vor, dass die Landesvolksanwältin ihren Sitz in Innsbruck hat. Sie kann aber außerhalb der Landeshauptstadt Sprechtag abhalten, wenn dies zur Besorgung ihrer Aufgaben zweckmäßig ist. Sprechtag in den Bezirken bieten den Bürgerinnen und Bürgern Tirols die Möglichkeit, ihre Anliegen der Landesvolksanwältin persönlich vorzutragen, ohne deswegen eine zeitaufwändige Anreise nach Innsbruck in Kauf nehmen zu müssen. Im Interesse der Bürgernähe und insbesondere auch für ältere oder behinderte Menschen kommt den Sprechtagen deshalb ein hoher Stellenwert zu.

### BH-SPRECHTAGE DER LANDESVOLKSANWÄLTIN

Bezirkshauptmannschaft Imst	05. Juni 2018	und	06. November 2018
Bezirkshauptmannschaft Landeck	06. Juni 2018	und	05. November 2018
Bezirkshauptmannschaft Reutte	07. Juni 2018	und	07. November 2018
Bezirkshauptmannschaft Schwaz	18. Juni 2018	und	19. November 2018
Bezirkshauptmannschaft Kufstein	19. Juni 2018	und	20. November 2018
Bezirkshauptmannschaft Kitzbühel	20. Juni 2018	und	21. November 2018
Bezirkshauptmannschaft Lienz	21. Juni 2018	und	22. November 2018

Aus diesem Grund halte ich viermal pro Jahr in den Bezirkshauptmannschaften und größeren Gemeinden außerhalb von Innsbruck Sprechstage ab. Diese Sprechstage werden in der Presse, im Internet sowie in den Gemeinden mittels Plakaten angekündigt und so einem großen Teil der Bevölkerung bekannt gemacht. Die Sprechstage der Landesvolksanwältin werden organisatorisch von den Bezirkshauptmannschaften und den Gemeinden ausgezeichnet unterstützt. Bürgerinnen und Bürger nützten die Sprechstage für umfangreiche Erörterungen ihrer Probleme. Inhaltlich wurden z.B. Themen aus dem Behinderten- wie auch dem Sozialbereich häufig nachgefragt. Hier ging es insbesondere um das nicht einfach strukturierte Förderwesen. Auch Fragen zur Raumordnung bzw. Probleme bei geplanten oder gewünschten Widmungen waren Themenschwerpunkte. Nicht selten ging es hier um Befürchtungen zu gesundheitsschädigenden oder störenden Immissionen durch Staub oder Lärm. Ein weiterer Themenschwerpunkt waren



Streitigkeiten unter Nachbarn, insbesondere bei Bautätigkeiten. Beschwerden betrafen neben gewerblichen Betrieben oftmals auch landwirtschaftliche Anwesen oder Veranstaltungsareale. Darüber hinaus berührten die Menschen Fragen im Zusammenhang mit öffentlichen Straßen und Wegen.

## GEMEINDE-SPRECHTAGE DER LANDESVOLKSANWÄLTIN

IMST	20. Februar 2018	und	11. September 2018
LANDECK	20. Februar 2018	und	11. September 2018
REUTTE	21. Februar 2018	und	12. September 2018
TELFS	21. Februar 2018	und	12. September 2018
WÖRGL	22. Februar 2018	und	13. September 2018
KUFSTEIN	22. Februar 2018	und	13. September 2018
JENBACH	27. Februar 2018	und	09. Oktober 2018
ST. JOHANN i.T.	27. Februar 2018	und	09. Oktober 2018
SILLIAN	28. Februar 2018	und	10. Oktober 2018
LIENZ	28. Februar 2018	und	10. Oktober 2018

Gerade bei Sprechtagen gab es auch Vorbringen, die zumindest teilweise dem Privatrecht zuzuordnen waren. Hier war für die Menschen die mit dem Präsidenten der Tiroler Rechtsanwaltskammer getroffene Vereinbarung besonders wertvoll, Vorsprechende am selben Tag zur kostenlosen Erstberatung an eine Rechtsanwältin oder einen Rechtsanwalt vor Ort vermitteln zu

können. Zusätzlich zu unserer Beratung hat sich diese rasche Auskunftsmöglichkeit im Zivil- oder Strafrecht zu einem unverzichtbaren Bestandteil eines umfassenden Services entwickelt, wofür ich als Landesvolksanwältin dem Präsidenten der Tiroler Rechtsanwaltskammer im Namen der Tiroler Bevölkerung herzlich danke.

## 1.5 ZUSAMMENARBEIT

Auch in finanziellen Notsituationen suchen viele Menschen Hilfe bei uns. Da wir über kein Budget für Finanzhilfen verfügen, beraten wir Hilfesuchende und zeigen ihnen einen Weg aus der misslichen Lage auf. Hier prüfen wir auch, ob sie die gesetzlichen Möglichkeiten zur Sicherung ihres Lebensunterhaltes nutzen, bzw. leiten sie bei Bedarf an Systempartner weiter, bei denen sie finanzielle Unterstützung

erhalten können. Wir helfen bei der Formulierung des Ansuchens und der Zusammenstellung der richtigen Unterlagen. Auch stehen wir für Rückfragen der Systempartner zur Verfügung. Besonders gut ist unsere Zusammenarbeit mit dem Netzwerk Tirol hilft (NTH), dem Unterstützungsfonds der Arbeiterkammer (AK) und den Vinzenzgemeinschaften (VGen).



Vernetzungstreffen der Systempartner im AK-Bildungshaus, Innsbruck



Ein gutes Zusammenspiel und rasche Hilfe ist beispielsweise bei einem drohenden Verlust der Wohnung besonders wichtig. Über Jahre war die Landesvolksanwaltschaft auch in diesem Bereich tätig. Das Land Tirol hat eine landesweite Beratungsstelle zur Verhinderung von Delogierungen eingerichtet. Der Verein für Obdachlose wurde im Jahr 2016 mit der Umsetzung der Delogierungsprävention beauftragt und zeichnet sich durch besondere fachliche Kompetenz und ein hohes Maß an Zielorientiertheit aus. Die Beratungsstelle wird bei Mietrückständen bereits im Mahnstadium ab zwei Monatsmieten tätig, weshalb in vielen Fällen eine Delogierung verhindert werden kann.

**Dringend notwendig wären weitere Beratungsangebote in den Bezirken.** Notwendige Prävention und rechtzeitige Hilfe kann am besten vor Ort geleistet werden, daher wäre die Einrichtung von Außenstellen im Oberland und im Unterland wichtig.

Die Kontaktadresse lautet:

Beratungsstelle Delogierungsprävention  
Kapuzinergasse 43, 6020 Innsbruck  
Telefon 0512/581754, E-Mail: [delo@barwo.at](mailto:delo@barwo.at)

## BEISPIELHAFTE FÄLLE AUS DER PRAXIS

Im Folgenden werden ausgewählte Fälle aus dem Jahr 2018 zu Themen- und Problembereichen, welche entweder häufig oder für Vorsprechende ein schwerwiegender Anlass für Beschwerden waren, dargestellt. Durch Praxisbeispiele kann ein besserer Einblick in die Aufgaben und die Arbeitsweise der Landesvolksanwältin und ihres Teams gegeben werden. Auch soll es unsere Themenvielfalt aufzeigen, die unsere Arbeit interessant, aber auch anspruchsvoll macht.

Auf die Bezeichnung der Behörde und des Beschwerdeführers wird nicht nur aus Datenschutzgründen verzichtet. Es geht in unserer Arbeit nicht um eine Anklage, sondern um das Aufzeigen und Beseitigen von Missständen. Fehler passieren und Fehler zu machen ist menschlich. Wenn ein solcher auf Seiten der Behörde passiert ist, braucht es keine Schuldzuweisung, sondern eine möglichst rasche Wiedergutmachung. Die Landesvolksanwältin hat dazu die gesetzliche Möglichkeit, sich in jedem Stand des Verfahrens einzubringen, was den Handlungsspielraum deutlich erhöht, womit Abhilfe schneller erfolgen kann.

Eine gute Fehlerkultur in einer Gesellschaft bedeutet, dass man sich Fehlern nach Entdecken in konstruktiver Weise stellt. Wenn möglich, können so Fehler rückgängig gemacht oder jedenfalls der Schaden begrenzt werden. So kann für beide Seiten eine nachhaltig positive Erfahrung mitgenommen werden.

Oft werden auch auf Seiten der Beschwerdeführer Fehler gemacht, etwa durch mangelhafte oder fehlerhafte Kommunikation. Ebenso ist eine vollständige und rechtzeitige Vorlage von Unterlagen für die Behörde als Entscheidungsgrundlage unerlässlich. Wenn der Sachverhalt unvollständig oder verspätet vorgebracht wird, kann es zu unbilligen oder unrichtigen Entscheidungen kommen.

Mitunter an Personalressourcen scheitert die wichtige Aufgabe der Behörde, serviceorientiert zu handeln. Es besteht jedoch die gesetzliche Verpflichtung, unvertretene Parteien zu Verfahrenshandlungen anzuleiten und die notwendigen Unterlagen nachzufordern. Die nachfolgenden Fälle zeigen beispielhaft, wo das Recht auf eine gute Verwaltung noch unzureichend verwirklicht ist.

## 2.1 TIROLER STRASSENGESETZ, STRASSENSANIERUNG

### **DENKMALGESCHÜTZTE RINGMAUER HÄLT DEM VERKEHR NICHT STAND**

In einer Landgemeinde wurde vor ca. 25 Jahren eine Gemeindestraße ausgebaut und angehoben. Diese Gemeindestraße wird im Bereich eines Freilandgrundstückes, welches im Eigentum der Einschreiterin steht, von einer alten denkmalgeschützten sogenannten Ringmauer gestützt. Aufgrund von Bautätigkeiten wurde diese Straße vermehrt vom Schwerverkehr benützt, sodass diese Mauer nun zunehmend verfällt.

Bereits vor fünf Jahren war von uns eine Sanierung angeregt worden; diese wurde aber von der Gemeinde von einem Jahr auf das nächste verschoben. Nun erfolgte von der Wildbach- und Lawinenverbauung im Umkreis dieser Straße die Umsetzung eines Verbauungsprojektes für einen Bach und da es sich bei dieser Ringmauer gleichzeitig um einen Schutzbau handelt, konnte diese sowohl in das Projekt als auch in die Kostenberechnung einbezogen werden. Der Sachverständige der Wildbach- und Lawinenverbauung führte zutreffend aus, dass die seinerzeit 1,5 m hohe Ringmauer aus trockener Steinschichtung auf Seiten der Gemeindestraße in Teilbereichen fast zur Gänze geschüttet worden war, sodass keine schützende Wirkung bei Hochwässern am Bach mehr vorhanden war. Zudem war der bauliche Zustand auf der dem Bach abgekehrten Seite derart instabil, dass das Einstürzen von Mauerteilen in nächster Zeit zu erwarten war.

Da die Arbeiten von der Wildbach- und Lawinenverbauung im Jahre 2018 abgeschlossen werden sollten und diese Ringmauer noch immer nicht saniert war, ist die Landesvolksanwaltschaft neuerlich im Sommer 2018 an die zuständige Gemeinde herangetreten. Wir haben ausdrücklich darauf hingewiesen, dass diese Mauersanierung unbedingt erforderlich ist und es wurde uns seitens der Gemeindeführung zugesichert, dass spätestens im Oktober des Jahres mit den Arbeiten begonnen werden solle. Ein Abschluss der Arbeiten sei, falls die Witterung es erlaube, innerhalb weniger Wochen geplant. Auf eine weitere Nachfrage unsererseits hat die Gemeinde mitgeteilt, dass tatsächlich im Oktober 2018 mit den Bauarbeiten begonnen wurde. Die Grundeigentümerin vermeldete im November 2018 erfreut: „Ich danke Ihnen für die Mitteilung und für die Mühe, die Sie sich in diesem Zusammenhang gemacht haben. Der Teil der Mauer, der mich betrifft, ist inzwischen fertiggestellt. Ich hoffe, dass die Mauer dem Druck der Straße nachhaltig standhält. Mit nochmaligem Dank und freundlichen Grüßen ...“

## 2.2 MINDESTSICHERUNG, BEHINDERUNG

### ENTZUG DER EXISTENZGRUNDLAGE ALS ZWANGSMITTEL ZUR BEHANDLUNG EINES PSYCHISCH KRANKEN MENSCHEN

Ein Tiroler mit einer psychischen Erkrankung spricht bei der Landesvolksanwaltschaft vor. Er wirkt deutlich verwahrlost und lebt sichtlich in einer Scheinwelt, in der auch irrealer Bedrohungs-szenarien bestehen. Er legt ein Schreiben der Mindestsicherungsbehörde vor, in dem ihm mitgeteilt wird, dass er seiner Mitwirkungspflicht nachzukommen habe und ihm angedroht wird, dass sein Antrag auf Weitergewährung der Mindestsicherung abgewiesen werde, wenn er sich nicht psychiatrisch behandeln lasse.

Die Behörde begründete dies damit, dass er laut amtsärztlichem Gutachten zur Besserung seines Krankheitsbildes regelmäßige psychiatrische und medikamentöse Behandlungen nötig hat und ihm mangels erbrachten Nachweises eine Frist von zwei Wochen eingeräumt wird, um entsprechende Belege vorzulegen. Sollte er die Frist ungenutzt verstreichen lassen, wird eine Abweisung des Antrages bzw. Kürzung der Leistung in den Raum gestellt.

Dem Schreiben und auch dem vorangehenden Mindestsicherungsbescheid ist nicht zu entnehmen, welches weitere Ziel mit der „Besserung des Krankheitsbildes“ erreicht werden soll. Eine Wiedereingliederung in den Arbeitsmarkt erscheint wegen der sonstigen Umstände (Vorleben, bisherige berufliche Laufbahn, Erscheinungsbild, ...) keinesfalls denkbar bzw. möglich, somit kann nur eine Besserung des subjektiven Empfindens des Patienten bzw. sein Auftreten in der Gesellschaft und vor Behörden gemeint sein. Ganz generell mag eine vorgeschrie-

bene psychiatrische Behandlung in manchen Bereichen durchaus legitim sein, sei es, um eine Eigen- oder Fremdgefährdung abzustellen, die Lenkerberechtigung wiederzuerlangen oder eben um die Chancen auf eine Eingliederung in den Arbeitsmarkt zu erhöhen. Im vorliegenden Fall erschließt sich jedoch der Sinn der behördlich vorgeschriebenen Maßnahme nicht. Der Betroffene selbst fühlt sich gesund und ist aufgrund negativer Erfahrungen bei der Behandlung in der Psychiatrie und massiver Nebenwirkungen von verabreichten Medikamenten einer weiteren psychiatrischen Behandlung gegenüber sehr ablehnend eingestellt. Es liegen keine Hinweise auf Eigen- oder Fremdgefährdung vor.

Die Landesvolksanwaltschaft teilte der Behörde die Bedenken mit und verweist darauf, dass das Tiroler Mindestsicherungsgesetz (TMSG) in seinen Zielen und Grundsätzen verankert hat, dass Mindestsicherung „unter möglichst geringer Einflussnahme auf die Lebensverhältnisse des Mindestsicherungsbeziehers und seiner Familienangehörigen zu gewähren“ ist. Vor diesem Hintergrund erscheint die medizinische Behandlung als Bedingung zum Erhalt der Mindestsicherung nicht verhältnismäßig. Dieser Eingriff in sein Selbstbestimmungsrecht unter dem Deckmantel der Mitwirkungspflicht ist mit den Zielen des Mindestsicherungsgesetzes nicht vereinbar. Es kann argumentiert werden, dass es aus Sicht eines Durchschnittsbürgers vernünftig wäre, Medikamente zu nehmen, aber Maßstab sollten der individuelle Leidensdruck und die persönlichen Lebensverhältnisse des in Notlage Befindlichen sein. Der Hilfesuchende ist nur durch die drohende finanzielle Einschränkung

kung verängstigt und befürchtet, dass diese eine weitere existenzbedrohende depressive Phase auslösen könnte.

Die Behörde wurde darauf hingewiesen, dass die gänzliche Abweisung des Antrages ebenfalls eine überzogene Maßnahme darstellen dürfte. Eine völlige Streichung der Mindestsicherung als Mittel einzusetzen, um eine medizinische Behandlung zu erreichen, widerspricht nicht

nur den Bestimmungen des TMSG, sondern kommt im Endeffekt einer Zwangsbehandlung nahe, da der Hilfesuchende bei völliger Streichung der Mindestsicherung in seiner Existenz bedroht wäre.

Die Behörde folgte den Argumenten der Landesvolksanwaltschaft und stellte rasch einen Bescheid aus, in dem der Betroffene wieder die volle Mindestsicherung zugesprochen erhielt.

## 2.3 MIETZINSBEIHILFE

### ERFOLGREICHE NEUBERECHNUNG

Ein Vater von zwei Kindern sprach im Büro der Landesvolksanwältin vor und zeigte Unverständnis darüber, dass die Landesregierung sein Mietzinsbeihilfeansuchen vom Mai 2018 mit der Begründung eines zu hohen Familieneinkommens abgelehnt hatte. Das Einkommen sei um ca. € 300,- bis € 400,- netto höher angesetzt worden, als es tatsächlich erzielt werde. Seine Ehegattin beziehe seit Februar 2018 kein Arbeitseinkommen und auch

das Karenzgeld sei ausgelaufen. Die errechnete Höhe sei daher nicht korrekt.

Eine Kontaktaufnahme mit der zuständigen Abteilung des Amtes der Landesregierung führte zu einer Neuberechnung des Familieneinkommens. Diese brachte das Ergebnis, dass nun eine monatlich zustehende Beihilfe in der Höhe von € 264,- errechnet und rückwirkend ab dem Folgemonat des Antrages gewährt wurde. Diese erfreuliche Mitteilung konnte der Familie im August 2018 überbracht werden.

## 2.4 TEILHABE, FRÜHFÖRDERUNG

### KEINE FRÜHFÖRDERUNG WEGEN KREBSERKRANKUNG

Die alleinerziehende Mutter eines vierjährigen Kindes wandte sich an die Landesvolksanwaltschaft. Bei ihrer Tochter hätten die Kindergartenpädagoginnen vor ca. einem Jahr die Vermutung geäußert, dass eine Entwicklungsverzögerung

vorliege. Deshalb habe sie ein Erstgespräch bei einer Kinderpsychologin zur Abklärung eines allfälligen Therapiebedarfes organisiert.

Bevor jedoch weitere Schritte eingeleitet hätten werden können, habe die Tochter eine Krebsdiagnose erhalten und sei stationär an der Klinik aufgenommen worden. Aus diesem Grund sei der Folgetermin bei der Kinderpsychologin

abgesagt und stattdessen das Angebot der Klinik für die weitere Abklärung (Entwicklungsdiagnostik) angenommen worden. Einerseits, um rasch Klarheit zu erhalten, andererseits, weil das Angebot der Klinik kostenlos gewesen sei. Außerdem habe so die Zeit auf der Klinik effektiv genutzt werden können. Ohne diesen unerwarteten Verlauf wäre rasch klar gewesen, dass die Kleine ein „Rehakind“ sei. Sie habe vor der alles verändernden Diagnose auch schon einmal eine privat bezahlte Therapie (Logopädie) in Anspruch genommen. Nun, da die onkologische Behandlung zum Glück erfolgreich verlaufen sei, trete wieder vermehrt der Therapie- und Förderbedarf in den Vordergrund. Die Tochter erhalte bereits Ergo- und Logotherapie und sie habe sich bei einem großen Anbieter im Behindertenbereich nach weiteren sinnvollen Förder-, Unterstützungs- und Entlastungsmöglichkeiten erkundigt. Die Tochter solle optimal gefördert und auch sie als Alleinerzieherin entlastet werden, um dem Kind die bestmögliche Betreuung und Umgebung bieten zu können, so der Wunsch der Mutter.

Die Behörde habe zu ihrem Antrag auf Frühförderung, Freizeitassistenz und Familienentlastung jedoch mitgeteilt, dass beabsichtigt sei, diesen abzuweisen. Begründend sei ausgeführt worden, dass Kosten für Therapien nur übernommen werden können, wenn sie im Zusammenhang mit einer Behinderung stehen und nicht von anderen Kostenträgern übernommen werden. Die auszugleichenden Defizite seien im Zusammenhang mit der Krebserkrankung zu sehen, stellen somit eine Krankheit und keine Behinderung dar, womit der Krankenversicherungsträger zuständig sei.

Die Landesvolkswirtschaft schrieb die Behörde an, um sie davon zu überzeugen, dass der Tochter die Erstattung der Kosten aus Mitteln

der Behindertenhilfe sehr wohl zustehe. Da kein entsprechender Vertrag zwischen dem Anbieter und dem Krankenversicherungsträger besteht, kann die Frühförderung bzw. Freizeitassistenz und Familienentlastung auch nicht über letzteren abgerechnet werden.

„Auf Anordnung der behandelnden Ärzte darf das Mädchen aus immunologischen Gründen seit einem Dreivierteljahr den Kindergarten nicht mehr besuchen, um ihr geschwächtes Immunsystem nicht unnötig zahlreichen Keimen etc. auszusetzen. Ein pädagogisches Spielangebot wäre daher für ihre Entwicklung von nicht zu unterschätzender Bedeutung. Für die Mutter als Alleinerzieherin wäre auch die Familienentlastung in dieser Zeit nach der enormen emotionalen Belastung, die sie in der Begleitung ihres krebserkrankten Kindes durch die Chemotherapie hindurch hatte, eine wertvolle Stütze“, so die Ausführungen der Landesvolkswirtschaft an die Behörde.

Der vorliegende Klinikbefund stammt von der Onkologie, er beinhaltet auch einen Abschnitt von einer Klinischen Neuropsychologin bzw. Kinderpsychologin zum Entwicklungsstand. Damit ist er zwar untypisch, erfüllt aber grundsätzlich die gängigen Anforderungen, um zu belegen, dass die Entwicklungsverzögerung bei Eintritt in die Klinik bereits bestanden hat. Zusätzlich wurden noch zwei Bestätigungen einer Logopädin vorgelegt.

Die Behörde prüfte noch einmal, ob die auszugleichenden Defizite tatsächlich auf die Krebserkrankung zurückzuführen sind oder schon zuvor bestanden haben und daher unabhängig davon zu sehen sind. Sie kam zu dem Ergebnis, dass dem Antrag vollumfänglich stattzugeben ist. Damit konnte sichergestellt werden, dass die tapfere kleine Patientin auch zuhause optimal gefördert wird und für ihr weiteres Leben eine möglichst gute Startposition hat.



## 2.5 STRASSENRECHT, STRASSENVERKEHRSORDNUNG

### **SCHNEERÄUMUNG FÜHRTE ZU UNPAS- SIBARER GARAGENAUSFAHRT**

Im gegenständlichen Fall beklagte ein Eigentümer eines Einfamilienhauses, dass im Rahmen der Schneeräumung einer vorbeiführenden Landesstraße jedes Mal seine Grundstückseinfahrt zugeschoben werde. Aufgrund seines fortgeschrittenen Lebensalters sei er nicht mehr in der Lage, diese nach jeder Straßenräumung händisch freizuschaukeln.

Das Tiroler Straßengesetz sieht unter anderem Duldungspflichten der Anrainer einer Straße vor, so etwa die Duldung von Schneeablagerungen im Rahmen der Straßenräumung. Aus diesem Grund ist die Landesvolksanwaltschaft mit dem zuständigen Baubezirksamt in Verbindung getreten und hat angefragt, ob es möglich sei, den Fahrer des Schneepfluges anzuweisen, im Bereich der Grundstückseinfahrt weniger Schnee abzulagern.

Unverzüglich wurde mitgeteilt, dass im Bereich der gegenständlichen Liegenschaft folgende Situation vorzufinden ist: „Die Landesstraße verläuft ostseitig der Liegenschaft, ist aber durch einen – wenn auch abgesenkten – Gehsteig von dieser unmittelbar getrennt. Gehsteige sind

kraft Gesetzes (§ 93 der Straßenverkehrsordnung 1960) von den angrenzenden Anrainern wintertechnisch zu betreuen, es sei denn, diese Pflicht wurde an die Gemeinde übertragen, wie es im gegenständlichen Fall erfolgt ist. Nördlich der Liegenschaft verläuft eine Gemeindestraße, also ist auch die Gemeinde auf zwei Seiten der Liegenschaft zur Schneeräumung verpflichtet“. Das Baubezirksamt vermutete daher, dass die Schneeablagerungen im Bereich der Grundstückseinfahrt eher von der Gemeinde (Gehsteigräumung) herrühren als von der Landesstraßenverwaltung.

In der Folge konnte der Verursacher nicht einwandfrei festgestellt werden. Es dürfte die Summe der beiden voneinander unabhängigen Schneeräumungen und der schneereiche vergangene Winter gewesen sein, die zu wiederkehrenden und unzumutbaren Situationen für den Grundstückseigentümer geführt hat.

Dennoch hat die Landesstraßenverwaltung aufgrund unseres Einschreitens vermehrt Augenmerk bei der Schneeräumung in diesem Bereich gelegt. Da diese Beschwerdeerledigung bereits im Februar 2018 erfolgte, kann daraus geschlossen werden, dass der Winterdienst seit damals zur Zufriedenheit aller durchgeführt wird.

## 2.6 MINDESTSICHERUNG, AUFENTHALT

### **EINMALIGE ODYSSEE DER BESONDEREN ART**

Was ein verhängnisvolles Zusammenspiel von schwierigen Lebensumständen, unklarer Rechts-

lage, Missgeschick und behördlichen Versäumnissen anrichten kann, zeigt der folgende nicht alltägliche Fall.

Eine 69-jährige deutsche Staatsbürgerin versteht die Welt nicht mehr. Sie lebe seit dem Jahr 1999 in Tirol. Davor sei sie der Liebe wegen von Deutschland nach Italien gezogen. Nach der Scheidung vom italienischen Ehemann habe sie als Alleinerziehende über 20 Jahre in einem kleinen Familienbetrieb im Hotelgewerbe gearbeitet. Als die Tochter aus beruflichen Gründen nach Tirol gezogen sei, sei sie dieser gefolgt und habe zunächst auch in der Gastronomie gearbeitet. Da sie ein Nervenleiden zur Untätigkeit gezwungen habe, habe sie seit dem Jahr 2001 Mindestsicherung beziehen müssen. Zwischenzeitlich habe sie kurzzeitig immer wieder gearbeitet, auch einmal als Selbstständige mit einer eigenen kleinen Firma ihr Glück versucht, die gesundheitliche Verfassung habe jedoch keine längeren Einsätze zugelassen. Nach dem Tod ihres geschiedenen Mannes und der eigenen Eltern in Deutschland habe sie nur noch ihre Tochter, deren Lebensgefährten und ein Enkelkind hier in Tirol als Familie. Mit Erreichen des Pensionsalters habe sie erfahren müssen, dass sie in Italien großteils nur geringfügig bzw. in Teilzeit und zeitweise sogar überhaupt nicht angemeldet gewesen sei. Damit erhalte sie aus Italien nur rund € 70,- an monatlicher Rente. Die Hotelbetreiber hätten das Hotel längst verkauft und seien weit über 80 Jahre alt, so dass ein Verfahren in Italien kaum Erfolgchancen hätte.

Im Jänner 2017 habe sie nichtsahnend einen neuen Antrag auf Weitergewährung der Mindestsicherung gestellt. Die Behörde habe ihr zu ihrem großen Erstaunen am Telefon mitgeteilt, dass davon ausgegangen werden müsse, dass sie sich nicht rechtmäßig in Österreich aufhalte und sie erst weiter Mindestsicherung beziehen könne, wenn sie eine Bescheinigung des Daueraufenthaltes nach § 53a Abs. 1 des Niederlas-

sungs- und Aufenthaltsgesetzes (NAG) einhole und vorlege.

Also beantragte sie diese Bescheinigung beim zuständigen Referat der Bezirksverwaltungsbehörde. Diese prüfte den Antrag, setzte dann das Verfahren aus und übermittelte den Akt an das Bundesamt für Fremden- und Asylwesen (BFA). Dabei unterlief der Bezirksverwaltungsbehörde ein Missgeschick bei der Übermittlung, sodass ihr Akt fälschlicherweise unter „Boris X“ geführt wurde. Man hatte ihr zuvor mitgeteilt, dass dies „ein wenig dauern“ könne, also traute sie sich erst nach einiger Zeit, beim BFA nach dem Stand des Verfahrens zu fragen. Dabei wurde die Aktenschieflage entdeckt und es wurden die richtigen Unterlagen angefordert. Das BFA, dem die Notlage (keine Mindestsicherung seit knapp fünf Monaten) telefonisch erläutert wurde, hat den Bescheid nach Erhalt der richtigen Unterlagen innerhalb von zwei Tagen ausgestellt und kam zu dem Ergebnis, dass die Voraussetzungen für die Vorschreibung aufenthaltsbeendender Maßnahmen bzw. Auferlegung eines Aufenthaltsverbotes nicht vorliegen. Mit diesem erfreulichen Ergebnis war nun wieder die Bezirksverwaltungsbehörde am Zug, die jedoch einen Monat später den Antrag auf Ausstellung der beantragten Bescheinigung des Daueraufenthaltes mit einem Bescheid abwies. Begründend wurde ausgeführt, dass die Pensionistin die letzten fünf Jahre nicht rechtmäßig in Österreich aufhältig gewesen sei, hauptsächlich deshalb, weil sie keine Arbeitnehmereigenschaft aufgewiesen habe und über keine ausreichenden Existenzmittel verfüge.

Die Landesvolksanwaltschaft, die den beiden Referaten der Bezirksverwaltungsbehörde ihre Rechtsansicht zur Rechtmäßigkeit des Aufenthaltes bereits zuvor mitgeteilt hatte, beriet die Betroffene bei der Erstellung ihrer Beschwerde

an das Landesverwaltungsgericht. Zwei Monate später fand die mündliche Verhandlung statt, bei der der Richter die Einschätzung der Landesvolksanwaltschaft teilte und sich verwundert darüber zeigte, dass die Erstbehörde die Rechtmäßigkeit des Aufenthaltes überhaupt in Zweifel gezogen hatte. Er klärte die Partei dahingehend auf, dass sie diese Bescheinigung überhaupt nicht benötigen würde, da ohnehin klar sei, dass sie rechtmäßig hier sei. In seinem Urteil hat der Richter dies allerdings nur allgemein formuliert („Wenn eine Person ...“). Daher argumentierte die Bezirksverwaltungsbehörde damit, dass sich die Ausführungen im Urteil ja gar nicht auf die beschwerdeführende Frau bezögen. Mit dem Urteil war zwar das mit der Aufenthaltsfrage beschäftigte Referat aus dem Verfahren ausgeschieden, aber nun sah sich das für Mindestsicherung zuständige Referat dazu veranlasst, die Aufenthaltsfrage gesondert zu klären. Die Hilfesuchende erhielt über den Zeitraum von zwei weiteren Monaten drei Schreiben der Behörde, in denen sie zur Vorlage immer weiterer Unterlagen aufgefordert wurde: lückenlose Meldehistorie, genaue Darstellung des Beschäftigungsverlaufes samt detaillierten Angaben zum jeweiligen Auslaufen des Dienstverhältnisses inklusive Vorlage der Dienstverträge, Belegung von Krankenversicherung und Existenzmitteln sowie der Krankenstände der letzten zehn (!) Jahre, Unterhaltsfragen zur Tochter,... Die Frau legte an Unterlagen vor, was sie noch hatte und von diversen anderen Behörden anfordern konnte (Versicherungsdatenauszug,...) und die Landesvolksanwaltschaft versuchte das ihre dazu beizutragen, indem die Behörde über die Rechtslage aufgeklärt wurde. Sogar der Hinweis auf ein „Fürsorgeabkommen“ (Staatliches Abkommen) zwischen Österreich und Deutschland, aufgrund dessen ihr die Sozi-

alleistungen auf jeden Fall zustünden, verhalte ungehört. Danach erhielt sie noch ein weiteres Schreiben der Behörde, mit dem ihr die Möglichkeit einer abschließenden Stellungnahme eingeräumt wurde.

Das Verfahren endete – wie von der Behörde angekündigt – mit einem abweisenden Bescheid. Die Landesvolksanwaltschaft informierte die Verzweifelte auch in diesem Fall über die Möglichkeit, beim Landesverwaltungsgericht Beschwerde erheben zu können.

Mit großer Erleichterung las die Frau später im Erkenntnis des Landesverwaltungsgerichtes vom April 2018, dass sie rückwirkend Mindestsicherung in voller Höhe für den ganzen Zeitraum ausbezahlt erhält. Selbstverständlich ist sie rechtmäßig in Österreich, stellte das Landesverwaltungsgericht fest. Nach der Rechtslage, die bei ihrer Ankunft galt, hat sie das Recht auf Daueraufenthalt bereits vor langer Zeit erworben. Damit war es nicht nötig, auf das Fürsorgeabkommen zwischen Deutschland und Österreich zurückzugreifen.

Auch wenn das Recht schlussendlich doch noch gesiegt hat, darf das traurige Resultat dieser Odyssee nicht übersehen werden. Nachlässigkeit in den Verfahren, ein unglücklicher Zufall und hartnäckiges Beharren auf der eigenen Rechtsansicht seitens der Behörde trotz gegenteiliger Belehrung durch das Landesverwaltungsgericht und die Landesvolksanwaltschaft hatten zur Folge, dass die Beschwerdeführerin fast einhalb Jahre lang weder Mindestsicherung zur Absicherung ihres Lebensunterhaltes bekam noch die Miete bezahlen konnte und vor allem nicht krankenversichert war. Mit privaten Hilfseinrichtungen wurden zwar zwei Monatsmieten aufgebracht, die Geduld des Vermieters war jedoch am Ende und er hat das Mietverhältnis

nicht mehr verlängert, sodass zur schwierigen Situation noch die Wohnungsnot dazukam. Glücklicherweise hat sie in ihrem Wohnort dann doch eine leistbare neue Wohnung gefunden. Ihre bereits angeschlagene Gesundheit ist durch die lange Ungewissheit und Unsicherheit jedoch noch weiter beeinträchtigt worden. Auch ihre Tochter, die wegen des eigenen Kindes nur Teilzeit arbeiten kann und ihre Mutter unterstützt hat, wo es möglich war, konnte die Ausgaben der Mutter in der Zeit ohne Mindestsicherung nicht alle abdecken, ohne die eigene Existenz nachhaltig zu gefährden. „Ich weiß gar nicht, wie ich Ihnen danken soll! Ohne die Unterstützung der Landesvolkswirtschaft, die mir immer gesagt hat, dass ich

rechtmäßig hier bin und Anspruch auf Mindestsicherung habe und ich diese am Ende wohl auch wieder bekommen werde, hätte ich mich wohl irgendwann vor lauter Verzweiflung vor den Zug geworfen!“

Die Erfahrungen zeigen, dass Verwaltungsbehörden im Regelfall innerhalb der gesetzlich vorgesehenen Fristen entscheiden, aber – wie dieser Fall zeigt – es auch Einzelverfahren mit erheblichen zeitlichen Verzögerungen gibt. Auch wenn es uns in Ausnahmefällen bei bereits länger laufenden Verfahren nicht gelingt, eine Beschleunigung zu erreichen, können wir durch unsere Begleitarbeit dazu beitragen, die negativen Folgen zu lindern.

## 2.7 STRASSENVERKEHRSORDNUNG, VERWALTUNGSVERFAHRENSGESETZ

### AUTOFAHRER FÜHLT SICH ABGEZOCKT

Im konkreten Beschwerdefall ging es darum, dass sich ein Vorarlberger und seine hinter ihm fahrenden Kollegen bei ihrer Rückfahrt aus Südtirol bei der Einfahrt in das Arlbergtunnelportal irrtümlich falsch eingereiht hatten. Da alle eine elektronische Mautvignette hatten, hatte sich die Schranke ohne Probleme geöffnet und sie konnten in den Arlbergtunnel einfahren.

Aufgrund dieses falschen Einfahrens erhielten sie später von der zuständigen Bezirksverwaltungsbehörde eine Anonymverfügung bezüglich einer Rechtsverletzung gemäß § 52 lit. a Z 6c der Straßenverkehrsordnung 1960 (StVO) in Verbindung mit § 99 Abs. 3 lit. a StVO und sie wurden mit einer Geldstrafe belegt.

Einer der Bestraften war darüber sehr erbost und sah in dieser Strafe eine „Abzocke und Raubrittertum“ seitens der Polizei und Verwaltungsbehörde. Die Landesvolkswirtschaft nahm sich daraufhin dieser Angelegenheit an und trat mit der die Anonymverfügung erlassenden Behörde in Verbindung.

Nach genauer Prüfung der Sachlage wurde festgestellt, dass Polizei und Bezirksverwaltungsbehörde korrekt gehandelt hatten und die Geldstrafe im Wege der Anonymverfügung seitens der zuständigen Behörde zu Recht ausgesprochen worden war. Der Beschwerdeführer und seine Begleiter haben nämlich trotz der deutlich sichtbar aufgestellten Verbotsschilder – Fahrverbot für alle Kraftfahrzeuge ausgenommen Kraftfahrzeuge über 3,5 t höchst-

zulässigem Gesamtgewicht – den Straßenzug befahren, obwohl sie nicht unter diese Ausnahme fielen. Der Beweis dazu wurde zweifelsfrei durch eine Fotosequenz erbracht.

Die Landesvolksanwaltschaft nahm daraufhin noch einmal mit dem Beschwerdeführer Kontakt auf, beruhigte ihn und teilte ihm mit, dass das Verwaltungshandeln in diesem Anlassfall von der Polizei und der Behörde absolut korrekt war und klärte ihn auch dahingehend auf, dass es nicht nur darum geht, dass sie falsch

zugefahren sind, sondern damit objektiv auch eine massive Gefährdung anderer Verkehrsteilnehmer verursacht haben.

Der Beschwerdeführer wurde daraufhin einsichtig, verstand nun das Vorgehen der Behörde und bedankte sich für die Aufklärung durch die Landesvolksanwaltschaft mit dem Hinweis, dass die Strafe „halt doch ein wenig niedriger“ hätte sein können.

## 2.8 TEILHABE, PERSÖNLICHES BUDGET

### **„HERZLICHEN DANK FÜR DIE TOLLE BERATUNG, ES HAT ALLES BESTENS FUNKTIONIERT“**

Die Dankbarkeit hat in unserer Gesellschaft Seltenheitswert, deshalb sind solche Wertschätzungen auch für unsere Arbeit keine Alltäglichkeit.

Das neue Teilhabegesetz (THG), LGBl. Nr. 32/2018, normiert im § 5, dass Leistungen im Behindertenbereich „auch in Form eines persönlichen Budgets und damit als Zuschuss gewährt werden“ können. Wie auch für andere Leistungen nach dem THG, hat die Tiroler Landesregierung zum persönlichen Budget mit Beschluss vom 10. Juli 2018 nähere Richtlinien erlassen („Persönliches Budget-Richtlinie“).

Ziel des persönlichen Budgets ist nach § 2 der Richtlinie „die Verbesserung, Erhaltung und Verzögerung einer Verschlechterung der individuellen Lebensqualität von Menschen mit Behinderungen, insbesondere durch eine bedürfnis- und bedarfsgerechte Unterstützung, durch mehr Flexibilität und durch die

Entlastung von pflegenden bzw. unterstützenden Personen“. Weiters soll nach § 2 der Richtlinie das persönliche Budget „wesentlich zur Reinstitutionalisierung (Anmerkung: Wiedereingliederung) und zur Verwirklichung der Grundsätze der Selbstbestimmung und des Empowerments (Anmerkung: Ermächtigung, Übertragung von Verantwortung) beitragen, welche zentrale Festlegungen in der UN-Konvention über die Rechte von Menschen mit Behinderungen sind“.

Auf der Basis dieser Ziele erhalten Menschen mit Behinderungen nach § 1 der Richtlinie „anstelle von Dienstleistungen eine Direktzahlung in Form eines bedarfsgerechten persönlichen Budgets, über das sie zweckgebunden und mit verpflichtendem Verwendungsnachweis verfügen können“. Die ordnungsgemäße Mittelverwendung ist laufend nachzuweisen.

Das Instrumentarium des persönlichen Budgets wird zum Erhalt und zur Förderung der Selbständigkeit und der Eigenverantwortung

für Menschen mit Behinderung sehr positiv gesehen, allerdings haben wir festgestellt, dass Betroffene über diese Möglichkeiten kaum Bescheid wissen.

Einer behinderten Frau, die zur Fortbewegung auf einen Rollstuhl angewiesen ist, wurde diese Information gegeben und sie hat in der Folge

um das persönliche Budget angesucht und dieses auch erhalten. Damit ist sie in der Lage, Betreuungspersonen selbst auszusuchen und zu bezahlen. Nach ihren eigenen Aussagen hat sich mit dem persönlichen Budget ihre Betreuungssituation und damit die Lebensqualität „deutlich verbessert“.

## 2.9 GEMEINDERECHT, ABFALLWIRTSCHAFT

### **SAMMELINSELN IM DICHT VERBAUTEN GEBIET ALS ANLASS FÜR LÄRM-BESCHWERDEN**

Ein Gemeindegänger einer mittelgroßen Gemeinde wandte sich hilfeschend an die Landesvolksanwaltschaft. In seiner unmittelbaren Nachbarschaft – genau gegenüber seiner Terrasse – befindet sich unter anderem ein Container für den Altglaseinwurf. Die MitbürgerInnen würden das Glas auch zu Zeiten einwerfen, zu denen es nicht erlaubt sei (z.B. am Sonntag und zur Nachtzeit). Zwar sei seitens der Gemeinde zweimal ein gut sichtbarer Vermerk mit den Betriebszeiten angebracht worden, dieser sei aber innerhalb kürzester Zeit wieder „verschwunden“. Die Landesvolksanwaltschaft ist daher mit dieser Gemeinde in Verbindung getreten und hat angeregt, die Einwurfszeiten nochmals dauerhaft und deutlich ersichtlich anzubringen. Nach Durchführung eines Lokalaugenscheines wurde zudem angeregt, eine Verlegung dieses Sammelcontainers an einen Ort in Erwägung zu ziehen, an dem keine Gemeindegänger gestört würden.

Seitens der Gemeindeführung wurde mitgeteilt, dass auch sie der Ansicht ist, dass die Verlegung des Containers der einzige Weg sei, das Problem langfristig zu lösen. Es wurde bereits ein Alternativstandort ausgesucht, allerdings müsse noch der Gemeinderat damit befasst werden.

Nach einigen Wochen wurde über neuerliche Anfrage mitgeteilt, dass in der letzten Gemeinderatssitzung beschlossen wurde, den Altglascontainer zu verlegen. Abschließend wurde erhoben, ob dies in der Zwischenzeit erfolgt ist. Es wurde eine positive Meldung übermittelt und der betroffene Bürger ist nun von dieser Lärmquelle befreit.



## 2.10 TEILHABE, ASVG, HEILBEHELFE

### „VIELEN DANK FÜR IHRE HILFE, ALLEINE KÖNNTE ICH DIE FINANZMITTEL FÜR MEINEN SOHN NIE AUFBRINGEN“

Diese lobende Aussage einer Mutter resultiert aus dem Umstand, dass die Sozialversicherungsträger sogar medizinisch verordnete und zur Entwicklung eines behinderten Kindes zwingend notwendige Heilbehelfe nicht zur Gänze ersetzen.

Die Betroffene ist alleinerziehende Ausgleichszulagenbezieherin und wohnt mit ihrem körperlich und geistig erheblich behinderten Sohn im gemeinsamen Haushalt. Ihr Sohn leidet auch an einer Fehlstellung der Beine. Da er im Wachstum ist, benötigt er alle drei Monate neue Gehschienen, damit er aufrecht und gerade gehen kann. Die beiden hier eingebundenen Sozialversicherungsträger (Krankenkasse und Pensionsversicherung) beteiligen sich an den Kosten, es bleibt

jedoch ein Selbstbehalt von rund € 170,- pro Schienenpaar, den die Mutter aufzubringen hat. Das Pflegegeld wird zur Gänze für den laufenden Aufwand des Sohnes für seine umfangreichen und notwendigen Therapien benötigt. Die Mutter ist daher gezwungen, alle drei Monate den Selbstbehalt von privaten Einrichtungen „zu erbetteln“ (Zitat Mutter).

Mit Hilfe der Landesvolksanwaltschaft gelingt es immer wieder, über private Einrichtungen diesen Selbstbehalt aufzubringen. Wir werden Mutter und Sohn auch in Zukunft unterstützend begleiten.

Weshalb allerdings medizinisch verordnete und auch zum Erhalt der Gesundheit notwendige Heilbehelfe nicht zur Gänze von der Krankenkasse ersetzt werden und damit die Betroffenen im Einzelfall hinsichtlich der Mittelaufbringung zu „Bittstellern“ werden, ist nicht verständlich.

## 2.11 AGRARRECHT, NACHBARSCHAFTSRECHTE

### VIEHTRIEB ALS ÄRGERNIS FÜR DIE GEMEINDEBEVÖLKERUNG

In diesem Fall brachten mehrere Beschwerdeführer vor, dass sie aufgrund eines Viehtriebes (20 bis 30 Kühe täglich) eines Bauern durch die Dorfstraße verärgert seien. Sie merkten auch an, dass früher andere Bauern denselben Weg genutzt und Abzäunungen vorgenommen hatten, sodass zumindest die Vorgärten nicht in Mitleidenschaft gezogen werden konnten.

Der angesprochene Bauer gehe aber ohne Rücksicht auf das Ortsbild und die Nachbarschaft vor.

Aktuell – so belegten die Bilder – trieb der Bauer das Vieh auf der zentralen Dorfstraße täglich in der Früh zur Weide und abends wieder nach Hause. Wie verschmutzt eine Straße in einem solchen Fall wird, kann sich jeder vorstellen. Als Anwohner der viel genutzten Straße inmitten eines florierenden Tourismusortes monierten sie dies auch zu Recht. Teilweise war nämlich

nicht nur die Straße verschmutzt, sondern auch Hauswände entlang der Dorfstraße wurden in Mitleidenschaft gezogen, vor allem dann, wenn Autos etwas schneller durchgefahren sind. Hinzu kam, dass die Tiere manchmal auch die Blumen an den Häusern beim Vorbeigehen abgeweidet hatten.

Obwohl die Beschwerden daher zu Recht erhoben wurden und keine Querele darstellten, waren Gespräche der Nachbarn mit dem Bauern ebenso erfolglos verlaufen wie die Bemühungen seitens der Gemeinde.

Die Landesvolksanwaltschaft hat in der Folge mehrere Gespräche initiiert, sowohl mit dem Bauern als auch mit dem Bürgermeister, den Grundeigentümern und den Beschwerdeführern. Unter Rücksichtnahme darauf, dass einerseits die Kühe seit Jahrzehnten schon den Weg benutzen und andererseits auch die angrenzenden Nachbarn Rechte haben, wurde vereinbart, dass der verlorene Mist unmittelbar nach dem Viehtrieb immer einzusammeln ist und dies die Bauern selbst machen sollten.

Daran hielt sich der Bauer anfangs nicht und zeigte sich uneinsichtig mit dem Hinweis, dass „hier“ das Vieh schon immer getrieben worden sei und die Bauern hier alte Rechte hätten. Festgestellt und mit Fotos mehrfach belegt wurde, dass die Straße überwiegend nur auf Druck von Anrainern und meistens sehr schlampig gereinigt wurde. Dies entgegen den Rechtsvorschriften, die im § 92 der Straßenverkehrsordnung festlegen, dass jede Verunreinigung auf einer Straße verboten und bei Vorliegen unverzüglich zu entfernen ist.

Im Rahmen eines Lokalausgleichs stellten wir zwar fest, dass die Gegend landwirtschaftlich dominiert ist und alte Viehtriebrechte gelten, welche zu berücksichtigen sind. Diese Rechte sind oftmals auch im Grundbuch eingetragen

und damit abgesichert.

Grundlegende Rechte haben aber auch die Nachbarn, nämlich dass nach jedem Viehtrieb die Straße von den Bauern wieder ordnungsgemäß zu säubern ist und das Vieh auch entsprechend beaufsichtigt werden muss, damit es z.B. Blumenkisten etc. vor den Häusern nicht abweidet. Als Interessenausgleich regten wir zudem beim Bürgermeister an, dass ein mobiler Weidezaun angebracht werden möge.

Der Bauer wurde zudem darauf hingewiesen, dass es für die Gemeinde und die Nachbarschaft auch möglich sei, auf dem Rechtsweg Einschränkungen für den Viehtrieb geltend zu machen und gerichtlich durchzusetzen, wenn jede Einsicht und Kompromissbereitschaft fehle. Bedacht wurde dabei auch, dass solche Maßnahmen in der Rechtsdurchsetzung das allerletzte Mittel seien, da Viehtriebwege wichtige landwirtschaftliche Rechte und Errungenschaften sind, die an sich nicht eingeschränkt werden sollten. Dem pflichteten auch einige andere anwesende Bauern bei und meinten, dass man es nicht darauf ankommen lassen sollte.

In der Folge zeigte sich auch der Bürgermeister des Ortes gerne bereit, eine Wasserstelle mit Schlauch am Wiesenrand zur Straße hin anzubringen, sodass bei extremer Verschmutzung eine anschließende Säuberung mit Wasser auch sofort möglich ist und seitens der Gemeinde dies sogar unterstützt wird, wenn es zum allgemeinen Frieden beiträgt.

Unter der Prämisse, dass obige Maßnahmen für eine gute und ordnungsgemäße Nachbarschaft sehr wichtig sind, und auch unter dem Aspekt, dass die Nachbarn mit dem Bauern nicht streiten wollten, wurde schlussendlich der Lokalausgleich beendet und noch einmal festgehalten, dass allfällige weitere Unstimmigkeiten im Rahmen eines Verwaltungsstrafverfahrens

oder einer zivilrechtlichen Auseinandersetzung gegenüber dem Bauern zu klären wären.

Dieser Fall soll aufzeigen, dass unabhängig von

verschiedenen Rechtspositionen im Interesse des guten Zusammenlebens in einem Dorf gegenseitiger Respekt, Vernunft und Verständnis sehr wichtig sind.

## 2.12 MINDESTSICHERUNG, DECKELUNG DES WOHNBEDARFS

### **„ICH WEISS NICHT, WIE ICH IHNEN DANKEN KANN“, SO EIN FAMILIENVATER NACH EINER GELUNGENEN MITTELAUFBRINGUNG FÜR DIE BEHEIZUNG**

Die Eltern wohnen mit ihrem körperlich und geistig behinderten Sohn in einem älteren kleinen Haus mit drei Zimmern und einer Küche, beziehen eine Pension und unterstützende Mindestsicherung.

Die Leistungen nach dem Tiroler Mindestsicherungsgesetz (TMSG) sind geteilt in eine „Hilfe zur Sicherung des Lebensunterhaltes“ mit festen Richtsätzen und eine „Hilfe zur Sicherung des Wohnbedarfes“. Letztere wird in § 6 des TMSG definiert als „Hilfe durch Gewährung von Geldleistungen für tatsächlich nachgewiesene Mietkosten, Betriebskosten, Heizkosten und Abgaben“. Durch die Verordnung der Landesregierung vom 09. Juli 2018, LGBl. Nr. 76, werden die Kosten für den „Wohnbedarf“ je nach Bezirk und Personenanzahl, die in den Räumlichkeiten wohnen, gedeckelt (der Höhe nach beschränkt). Im Fall der geschilderten Familie wurden damit zwar die regelmäßigen Mietkosten abgedeckt, dazu kommen aber jedes Jahr Kosten für die Beheizung mit Öl, Kohle und Holz von rund € 1.500,-.

„Zur Vermeidung besonderer Härtefälle“ sind zwar nach § 14 des TMSG Zusatzleistungen möglich, auf diese besteht jedoch kein Rechtsanspruch. Die Bezirksverwaltungsbehörde wollte die Kosten für die Beheizung nicht (zusätzlich) bezahlen. Wollte die Familie nicht frieren, so mussten diese Kosten von fremder Seite aufgebracht werden.

Da die Landesvolksanwaltschaft selbst über keine eigenen Finanzmittel zur Hilfe für Menschen in finanzieller Not verfügt, arbeitet sie in solchen Fällen mit privaten Einrichtungen zusammen. Unter Vorlage eines Kostenvoranschlages für die Heizkosten wurde dem hilfeschenden Vater daher geholfen, bei verschiedenen Einrichtungen Anträge auf eine Mitfinanzierung zu stellen.

Das Verfahren war erfolgreich und so konnte über das Netzwerk Tirol hilft, die Arbeiterkammer und die Vinzenzgemeinschaften der Betrag aufgebracht und direkt an die Lieferfirma angewiesen werden, worauf die Lieferung des Heizmaterials an die Familie erfolgt ist.

## 2.13 TEILHABE, FINANZMITTELAUFBRINGUNG

### **„OHNE SIE WÄRE DAS NIE MÖGLICH GEWESEN, DAS IST FÜR MICH EIN VORGEZOGENES WEIHNACHTSGESCHENK“**

Eine ältere behinderte und auf den Rollstuhl angewiesene Frau brachte im Herbst letzten Jahres vor, dass ihr die Verwendung des derzeitigen Rollstuhles Schmerzen bereite, „weil ich in ihm nicht gut sitze und immer wieder herausrutsche“ (Originalzitat). Die Untauglichkeit des Rollstuhles und die notwendige Neuanschaffung eines geeigneten Rollstuhles wurden vom Orthopäden bestätigt. Den dringlichen Wechsel zu einem geeigneten Rollstuhl hielt auch ihr Hausarzt in seinem ärztlichen Befund aufgrund der wesentlichen Verschlechterung ihres Gesundheitszustandes für „notwendig“.

Die Vorsprechende hatte aufgrund der für ihre Behinderung notwendigen intensiven persönlichen Assistenz und sonstiger Aufwendungen noch einen erheblichen Eigenfinanzmittelbedarf, weshalb ihr die Leistung eines

Selbstbehaltes nicht möglich gewesen ist. Aufgrund des Umstandes, dass ihr zuständiger Sozialversicherungsträger vor zwei Jahren den Ankauf eines neuen individuell angepassten Rollstuhles mitfinanziert hatte, wollte er die Kosten für den neuen Rollstuhl trotz Vorliegen von zwei externen ärztlichen Stellungnahmen über die Notwendigkeit des Neukaufes nicht mehr mitfinanzieren.

Der verzweifelten Rollstuhlfahrerin wurde mit einem umfangreichen Verfahren zur Finanzmittelaufbringung unter Einbindung von privaten Stellen wie Hilfsmittelfonds, Licht ins Dunkel, Arbeiterkammer und Peer´sche Stiftung geholfen und es konnte der gesamte Betrag zur Bezahlung des neuen Rollstuhles aufgebracht werden. Die Lieferung erfolgte im November des Berichtsjahres und für die dankbare Frau war die Lieferung des Rollstuhles ein „vorgezogenes Weihnachtsgeschenk“. Für uns als Landesvolksanwaltschaft war das ein nicht alltäglicher Dank für den Einsatz in einem nicht alltäglichen Verfahren.

## 2.14 GEWERBEORDNUNG, ABFALLWIRTSCHAFT

### **NICHT SELTEN STÖRT EINE BETRIEBSANLAGENERWEITERUNG IN DER NACHBARSCHAFT**

Ein Tiroler brachte vor, die Erweiterung der bestehenden Gewerbefläche sei unzulässig und müsse daher unterbunden werden.

Mit diesem Anliegen wandte er sich neben

der Landesvolksanwaltschaft auch an andere staatliche Institutionen, da es ihn sehr störe, dass ein Betrieb seine Deponiefläche erweitern wolle. Da diese Erweiterung im Wohngebiet sei, sei sie unzulässig. Zudem brachte er vor, dass dort eine immense Staubentwicklung gegeben sei und auch die Öffnungszeiten bzw. Anlieferzeiten der Deponie zwar genehmigt,

aber nirgends ausgewiesen seien.

Der Einschreiter befasste immer wieder auch sonstige – nicht nur verfahrensbetroffene – Behörden und Einrichtungen, da er mit den Entscheidungen der zuständigen Behördenvertreter nicht einverstanden war und diese auch nicht zur Kenntnis nehmen wollte.

Die Landesvolksanwaltschaft befasste sich eingehend mit dem Sachverhalt und brachte dem Beschwerdeführer das Ergebnis zur Kenntnis, dass seitens der im aktiven Verfahren beteiligten Behörden und beigezogenen Sachverständigen keine Verfahrensfehler festgestellt werden konnten.

Hinsichtlich der Sachverständigengutachten wurde er informiert, dass deren Prüfungen ergaben, dass keine unzumutbaren Belästigungen gegeben sind. Auch war keine verstärkte Staubeentwicklung zu erkennen, abgesehen von der manchmal auftretenden Staubeentwicklung aufgrund der unterhalb des Gewerbegebietes arbeitenden Heumaschinen. Ebenso waren die vom Beschwerdeführer laufend eingebrachten Strafverfahren gegen den Gewerbetreibenden von der Verwaltungsbehörde korrekt und ord-

nungsgemäß abgewickelt worden.

Dem Beschwerdeführer musste mehrfach mitgeteilt werden, dass sich die Betriebserweiterung innerhalb des geltenden Rechtsrahmens bewegt und damit kein Fehlverhalten der Verwaltungsbehörde in ihrem Verwaltungshandeln vorliegt.

Der geschilderte Fall zeigt auf, dass – unabhängig des Vorbringens einer/s Vorsprechenden, die/der gerne ihr/sein „gewünschtes“ Ergebnis bei der Verwaltungsbehörde durchsetzen möchte – die Landesvolksanwaltschaft weder Rechtsvertreter der beschwerdeführenden Partei, noch Vertreter der entscheidenden Behörde ist, sondern unabhängig prüft, ob die jeweils zuständige Behörde ein Verfahren objektiv und gesetzmäßig durchführt.

Deshalb wird die Landesvolksanwaltschaft in der Öffentlichkeit als **objektive Instanz** zwischen Behördenentscheidungen, Einzelinteressen und Institutionen wahrgenommen und selbst negative Entscheidungen für den Betroffenen werden nach unserer Prüfung und Bestätigung der Richtigkeit schlussendlich doch zur Kenntnis genommen.

## 2.15 MINDESTSICHERUNG, AKTENEINSICHT

### „AKTENEINSICHT GIBT ES HIER KEINE!“ (ZITAT BEHÖRDE)

Eine verzweifelte Tirolerin kurz vor dem Rentenalter sprach gemeinsam mit ihrem volljährigen Sohn bei der Landesvolksanwaltschaft vor, um Unterstützung in ihrer derzeitigen Situation zu erhalten.

Sie beziehe seit vier Jahren Mindestsicherung und sei in ihrer Kindheit Heimopfer gewesen. Sie habe von der zuständigen Behörde die Auskunft erhalten, dass sie als Mindestsicherungsbezieherin im Falle dauernder Arbeitsunfähigkeit die Heimopferrente bis zu drei Jahre rückwirkend erhalten würde. Sobald sie aus gesundheitlichen Gründen in Pension gehe (mit Ende April 2018),



würde sie die Heimopferrente jedenfalls bekommen, allerdings den rückwirkenden Anspruch verlieren, habe man ihr dort gesagt. Der Amtsarzt habe auch festgestellt, dass sie dauernd arbeitsunfähig sei. Das entsprechende Gutachten liege der Mindestsicherungsbehörde vor. Diese sei aber nicht bereit, dieses Gutachten herauszugeben. Den entsprechenden Wunsch habe der Sachbearbeiter mit knappen Worten abgelehnt. Ohne dieses Gutachten könne sie aber nicht den bis in knapp drei Wochen (Pensionierung) vorzulegenden Nachweis erbringen, den die Stelle verlange, die ihr die Heimopferrente zuspreche bzw. ausbezahle. Nach vier Jahren in der Mindestsicherung würde sie dieses Geld (rund € 3.000,-) allerdings dringend benötigen, auch als Entschädigung für das im Heim erlittene Unrecht.

Die Landesvolksanwaltschaft klärte die verzweifelten Hilfesuchenden über die gesetzlichen Bestimmungen des § 17 Abs. 1 des Allgemeinen Verwaltungsverfahrensgesetzes 1991 (Akteneinsicht) auf, insbesondere über die Möglichkeit, sich eine Kopie auf eigene Kosten anzufertigen. Die negativen Folgen eines verpassten Zeitpunktes für die Antragstellung der Heimopferrente könnten zivilrechtlich unter Umständen auch der Behörde angelastet werden, die damit

Ersatzforderungen zu befürchten hätte.

Bevor die Behörde zur Abgabe einer Stellungnahme aufgefordert werden konnte, rief der Sohn eine halbe Stunde später übergelukkig an. Er berichtete, dass Mutter und Sohn nach der Beratung sofort zur Behörde gegangen seien, dort erneut Akteneinsicht nehmen wollten und vom Sachbearbeiter zuerst wieder eine negative Rückmeldung erhalten hätten. Der Sohn habe aber auf die Akteneinsicht bestanden. Er habe dann mit den zuvor bei der Landesvolksanwaltschaft gehörten Worten (Recht auf Akteneinsicht, Kopien auf eigene Kosten anfertigen, samt möglicher Ersatzforderung für die entgangenen Rentenzahlungen) erreichen können, dass der Sachbearbeiter ihnen doch noch eine Kopie ausgehändigt habe. Damit steht einer rechtzeitigen Antragstellung für die Heimopferrente samt rückwirkender Auszahlung nun nichts mehr im Weg.

Dies ist ein gutes Beispiel dafür, wie die gezielte Beratung durch die Landesvolksanwaltschaft Hilfesuchende in die Lage versetzt, mit den richtigen Argumenten wirksam vor der Behörde aufzutreten und **„im Sinne von Hilfe zur Selbsthilfe“** ihr Recht einzufordern und durchzusetzen.

## 2.16 GEMEINDERECHT, FRIEDHOFSDRDNUNG

### KEIN GRABPLATZ IN DER NACHBARGEMEINDE

[Eine Gemeindegürgerin beschwerte sich über eine Nachbargemeinde, da ihr diese für eine künftige Bestattung keinen Grabplatz bereitstellte.](#)

Ihr Wunsch rührte daher, dass in ihrer eigenen Gemeinde behindertengerechte Zugänge zu den

Grabplätzen fehlen. Sie versuchte in mehreren Schreiben und Vorsprachen mit der Gemeinde und Vertretern übergeordneter Behörden eine diesbezüglich für sie positive Regelung zu erreichen – allerdings ohne Erfolg. Sie sprach daraufhin bei uns vor und legte ihre Beschwerdeggründe dar, woraufhin wir den Sachverhalt einer eingehenden Prüfung unterzogen.

Tatsache war, dass im gemeinsamen Haushalt der Beschwerdeführerin eine bewegungseingeschränkte, behinderte Person lebt, die auf den Rollstuhl angewiesen ist. Da der Friedhof ihrer Heimatgemeinde nicht barrierefrei gestaltet ist, wäre für die gehbehinderte Person nach dem Ableben von Angehörigen ein späterer Gräberbesuch ohne Unterstützung nicht möglich. Der Friedhof der Nachbargemeinde ist jedoch behindertengerecht mit einem barrierefreien Zugang ausgestattet, daher ihr Bemühen, dort eine Ruhestätte zu erwerben.

Auch der Gemeinderat der Nachbargemeinde wurde von der Hilfesuchenden schon Jahre davor mehrfach befasst, dass es in Zukunft für gemeindefremde Personen ermöglicht werden sollte, sich auf diesem Friedhof beerdigen lassen zu können. Der Gemeinderat hatte jedoch diese Anträge mit der Begründung abgelehnt, dass es im umgekehrten Falle seitens der Wohnsitzgemeinde der Beschwerdeführerin auch nie eine Zustimmung zur Bestattung gemeindefremder Personen gegeben hatte. Manche Bürgerinnen und Bürger seien dort sogar aufgefordert worden, ihre von früher her bestehenden Grabstätten aufzulösen.

In weiterer Folge wurde auch die Oberbehörde befasst, welche unter Anwendung der geltenden Regelungen im Gemeindeganisationsdienstgesetz und in der Friedhofsordnung der Gemeinde ebenso keine Lösung fand, da die Bestattung von Toten jeweils nur mit Bewilligung des Bürgermeisters der Gemeinde unter Bedachtnahme auf die freien Grabplätze möglich ist. Daher wurde der Betroffenen zum jetzigen Zeitpunkt von der Nachbargemeinde auch die Zuteilung einer bestimmten Grabstätte versagt und dies musste sie zur Kenntnis nehmen. Gemeinsam mit der Oberbehörde konnten wir bei der Pensionistin ein Einsehen erreichen, sodass sie von weiteren Eingaben und Interventionen Abstand nimmt, da die Vergabe einer Grabstätte im autonomen Entscheidungsbereich einer jeden Gemeinde liegt. Für die Frau konnte aber erreicht werden, dass ihr die Gemeinde – falls sie vor dem bewegungseingeschränkten Angehörigen sterben sollte – zusicherte, bemüht zu sein, den Grabstättenbesuch für den Hinterbliebenen zu erleichtern und einen barrierefreien Zugang zu schaffen.

Für dieses Ergebnis bedankte sie sich vielmals und zeigte sich vollends zufrieden.

## 2.17 MINDESTSICHERUNG, BESCHEIDERLASS

### **AUCH MÜNDLICH VERKÜNDETE BESCHEIDE BEDÜRFEN EINER GESETZLICHEN GRUNDLAGE**

Ein verzweifelter Vorsprechender gab an, die Erstbehörde habe über seinen Antrag auf Mindestsicherung „mündlich“ entschieden und die Mindestsicherung „abgelehnt“.

Unsere Erhebungen bei der angesprochenen Behörde bestätigten diese Aussage. Aufgrund des

Umstandes, dass nach § 30 Abs. 1 des Tiroler Mindestsicherungsgesetzes (TMSG) über Anträge auf Gewährung von Mindestsicherung aber schriftlich zu entscheiden ist, erging unser Ersuchen an die Behörde, „ehestens schriftlich über den Antrag auf Mindestsicherung zu entscheiden“.

Damit musste sich die Behörde intensiver mit dem Vorbringen beschäftigen und der Betroffene erhielt doch noch eine Mindestsicherung zugesprochen.



## TIROLER MINDESTSICHERUNGSGESETZ (TMSG)

### 3.1 MINDESTSICHERUNG – NEUE GERECHTIGKEIT ODER ARMUTSFALLE?

Im neuen „Sozialhilfe-Grundsatzgesetz“ des Bundes werden die Ziele der bisherigen Mindestsicherung grundlegend verändert. Die obersten Grundsätze dieses letzten sozialen Netzes zur Bekämpfung von Armut und sozialer Ausgrenzung, zur Überwindung von Notlagen und zur Sicherstellung eines menschenwürdigen Lebens wurden deutlich abgeschwächt. Dafür wurden z.B. integrationspolitische Ziele formuliert, die nicht Aufgabe der Mindestsicherung sein können.

Bezeichnenderweise wird im neuen Grundsatzgesetz lediglich von einem „Beitrag zum Leben“ gesprochen, was die Mindestsicherung als letztes finanzielles Auffangnetz aber keinesfalls sein darf. Ein „Beitrag“ wird nicht ausreichen, um Armut und soziale Ausgrenzung abzuwenden; das unterstrich insbesondere auch das „Bündnis gegen Armut & Wohnungsnot“ in Tirol, ein Zusammenschluss von über 300 namhaften Einrichtungen, die tagtäglich mit ihren Klienten den schmalen Grat der Existenzsicherung zu meistern haben. Sie sehen den sozialen Frieden in Gefahr, sollte der Spielraum der Länder beschnitten werden, Ungleichheiten, wie beispielsweise die hohen Mietpreise in Tirol, abzufangen.

Beim Thema Wohnen bleibt bei der Deckelung durch Höchstsätze zu befürchten, dass der maximal mögliche um 30 % erhöhte Zuschlag

in Tirol nicht ausreicht und Menschen in die Wohnungslosigkeit treibt. Auch die Möglichkeit der Gewährung von direkten oder indirekten Leistungen zur Unterstützung des allgemeinen Lebensunterhaltes oder der Wohnversorgung scheint genommen, weil diese Leistungen im Grundsatzgesetz nicht angeführt sind.

Nur 1/3 aller Mindestsicherungsbezieher stehen aufgrund ihres Alters und ihrer Gesundheit dem Arbeitsmarkt zur Verfügung. Der Bezug der Mindestsicherung soll diesen weiterhin die realistische Chance bieten, ins Erwerbsleben zurückzukehren, was verarmten oder wegen Armut körperlich oder seelisch erkrankten Menschen nur mehr sehr erschwert gelingen wird.

Einschneidend weniger wird es nach dem bisherigen Entwurf für Familien mit mehreren Kindern geben. Nicht übersehen werden darf, dass 1/3 der Mindestsicherungsbezieher Kinder sind. Diese sind von Armut noch weit mehr gefährdet. Für das erste Kind sind 25 % des Netto-Ausgleichszulagenrichtsatzes vorgesehen, für das zweite nur noch 15 % und für das dritte Kind gar nur noch 5 %. Kinderarmut wird die Folge sein, womit die Zukunftsperspektiven für diese kommende Generation massiv verschlechtert werden.

Bisher zielten Art. 15a B-VG Vereinbarungen zwischen dem Bund und den Ländern über

eine bundesweite bedarfsorientierte Mindestsicherung darauf ab, einheitliche Mindeststandards festzulegen. Durch weitreichende Eingriffe des Bundes in Länderkompetenzen werden nunmehr Höchstsätze festgelegt. Die Verfassungsmäßigkeit dieser Eingriffe wird noch zu prüfen sein.

Es ergeht die **Anregung**, weiterhin für eine Änderung der äußerst nachteiligen Bestimmungen im Sozialhilfe-Grundsatzgesetz einzutreten. Für das zu erlassende Tiroler Ausführungsgesetz wird **angeregt**, die bisher gelebten sozialen Zielsetzungen weiter zu verfolgen und alle Möglichkeiten der Stützung der Ärmsten, z.B. durch den AlleinerzieherInnenbonus, auszuschöpfen.

## 3.2 SICHERUNG DES WOHNBEDARFS – KEINE LEICHTE AUFGABE

Seit dem „Tiroler Sozialhilfegesetz“ aus dem Jahr 1973, aktuell: „Tiroler Mindestsicherungsgesetz (TMGS)“, ist die Hilfe für Menschen, die ihre „Notlage“ nicht aus eigenen Kräften und Mitteln oder mit Hilfe Dritter beseitigen können, zweigeteilt. Diese Zweiteilung der Hilfeleistung, die individuelle Entscheidungen ermöglicht, hat sich bewährt und beinhaltet die „Hilfe zur Sicherung des Lebensunterhaltes“ und die „Hilfe zur Sicherung des Wohnbedarfs“, worunter nachgewiesene Mietkosten, Betriebskosten, Heizkosten und Abgaben fallen.

Auf der Basis der letzten großen Novelle zum TMSG, LGBl. Nr. 52/2017, erfolgt durch Verordnung der Landesregierung eine Deckelung (Beschränkung der Höhe nach) des Wohnbedarfes, abhängig von der Personenanzahl im Haushalt und vom Bezirk, in dem die Mindestsicherungsempfänger leben. Diese Regelung bringt dann Probleme, wenn die Deckelungssätze nicht den Marktverhältnissen entsprechen. Verschärft wurde die Situation für Hilfsbedürftige im Berichtsjahr, weil die Behörden Anträge auf Mindestsicherung zur Gänze abgelehnt hatten, wenn die tatsächli-

chen Wohnungskosten die Höhe der Deckelungssätze um mehr als 15 % überstiegen.

Aufgrund der Rechtsansicht der Landesvolkswirtschaft, dass die Handhabe dieses „Alles-oder-nichts-Prinzips“ keine gesetzliche Deckung findet, erging die dringliche **Anregung**, die Fachabteilung möge in geeigneter Form sicherstellen, dass diese Zugangsbeschränkung zur Mindestsicherung nicht mehr administriert wird. Ein Anlassfall (Ablehnung einer Mindestsicherung für eine Wohnungsanmietung einerseits aufgrund der Wohnfläche, andererseits weil die Mietkosten höher waren als ortsüblich) führte zu einer klaren Entscheidung durch das Landesverwaltungsgericht (LVwG): Die Überschreitung der Deckelungssätze im Einzelfall rechtfertigt nicht die gänzliche Ablehnung eines Antrages auf Mindestsicherung. Das LVwG begründete seine Entscheidung aufgrund der Gesetzeslage und der erläuternden Bemerkungen zum TMSG, LGBl. Nr. 52/2017, und stellte fest, „dass der Landesgesetzgeber hinsichtlich solcher Wohnungen, deren Mietpreise den jeweiligen Höchstsatz der Verordnung überschreiten, kei-



ne ausdrückliche Regelung dergestalt treffen wollte, dass diese nur unter bestimmten Voraussetzungen aus dem Titel Hilfe zur Sicherung des Wohnbedarfes (mit)finanziert werden können“. Mit dieser Entscheidung ist die oben geschilderte Verwaltungspraxis Vergangenheit.

Zur Vermeidung von Härtefällen und zu einer bedarfsgerechten Mitfinanzierung des Wohnungsaufwandes für Menschen in Notlagen sucht die Fachabteilung unter Einbindung von Experten eine Lösung.

An die Verwaltung ergeht die **Anregung**, für die **Sicherung des Wohnbedarfs so rasch wie möglich eine für alle Seiten tragbare Lösung zu finden**.

#### **Anmerkung: Richtungsweisende Erkenntnisse in der Mindestsicherung**

Im Berichtsjahr hat das Landesverwaltungsgericht (LVwG) qualitativ hochstehende und richtungsweisende Entscheidungen im Bereich der Mindestsicherung getroffen. Die obigen Ausführungen belegen diese wertschätzende Feststellung.

### 3.3 UNTERHALT KANN IN GELD- ODER NATURALLEISTUNG ERFOLGEN

Unterhaltsverpflichtete Angehörige haben nach § 23 des Tiroler Mindestsicherungsgesetzes (TMSG) die Kosten für den Mindestsicherungsempfänger im Rahmen ihrer Unterhaltspflicht nach dem Allgemeinen bürgerlichen Gesetzbuch (ABGB) zu ersetzen. Dabei ist ex lege auch zu prüfen, ob den Betroffenen die Leistung dieser gesetzlichen Unterhaltsverpflichtung „zumutbar“ ist. Auch nach Rechtsprechung des Landesverwaltungsgerichtes (LVwG) kann die Unterhaltsverpflichtung in Form von Finanzbeiträgen oder Sachleistungen erfolgen, so auch durch Betreuungsleistungen.

In mehreren Anlassfällen wurden Angehörige zu einem ausschließlich finanziellen Kostenbeitrag verpflichtet. Im Falle eines behinderten Mannes, der über die Mindestsicherung Beiträge zum Leben und zu den Wohnkosten erhielt, hatte die Behörde sogar im Zuge eines Lokalaugenscheines festgestellt, dass beide Elternteile Unterhaltsleistungen für ihren erwachsenen

Sohn in Form von Pflege und Betreuung an den Wochenenden und an Tagen, an denen er nicht im Wohnheim untergebracht ist, erbringen und somit der Unterhalt der Eltern auch als „Naturalleistung“ erbracht wird; dieser Umstand blieb im Bescheid aber unverständlicherweise unberücksichtigt. Dazu kam, dass ein Elternteil nur eine geringfügige Leistung vom Arbeitsmarktservice (AMS) erhielt und ihm deshalb ein Kostenbeitrag nicht möglich war. Es fehlte von der Behörde jegliche Prüfung, ob die Leistung eines Finanzbeitrages überhaupt zumutbar ist. Zur Korrektur von behördlichen Fehlentscheidungen besteht nach § 14 des Verwaltungsgerichtsverfahrensgesetzes (VwGVG) die gesetzliche Möglichkeit, dass die Behörde eine Beschwerdeentscheidung erlassen und den angefochtenen Bescheid „aufheben oder nach jeder Richtung abändern“ kann.

Der **Anregung**, die angesprochene Entscheidung über eine Beschwerdeentscheidung zu korrigieren, kam die Erstbehörde nicht nach. So schaffte das LVwG Klarheit, hob in der Folge den bekämpften Bescheid auf, entschied in der Sache und befreite die Eltern aufgrund ihrer intensiven, zeitaufwändigen und fürsorglichen

Betreuung ihres behinderten Sohnes von der Kostenvorschreibung. Für den Vollzug der Bezirksverwaltungsbehörden wird **angeregt**, dieses Erkenntnis des Landesverwaltungsgerichtes (LVwG) zum Anlass zu nehmen, Naturalleistungen von unterhaltspflichtigen Angehörigen in Zukunft zu berücksichtigen.

### 3.4 KOSTENBEITRÄGE VON UNTERHALTS- VERPFLICHTETEN SIND IN EINEM EIGENEN VERFAHREN ZU KLÄREN

Es wiederholten sich Entscheidungen, in denen die Erstbehörden im Bescheid über die Zusprache der Mindestsicherung Unterhaltsansprüche der in Notlage Geratenen festgelegt und diese „finanzielle Unterhaltsverpflichtung“ in der Berechnung der Höhe der Mindestsicherung einbezogen hatten. Die betroffenen MindestsicherungsbezieherInnen hatten dann selbst dafür Sorge zu tragen, ob und in welchem Ausmaß sie diesen festgelegten Unterhalt vom Unterhaltsverpflichteten erhielten.

Diese Vorgangsweise findet in den gesetzlichen Bestimmungen keine Deckung. Der § 17 des Tiroler Mindestsicherungsgesetzes (TMSG) regelt die „Verfolgung von Ansprüchen gegenüber Dritten“, soweit dies nicht „offensichtlich aussichtslos oder unzumutbar ist“. Diese Bestimmung dient dazu, Ansprüche, wie z.B. Pensionsansprüche oder Leibrenten, zu berücksichtigen, ist aber von seiner Intention auf Unterhaltsansprüche nicht anzuwenden.

Der Kostenersatz von Dritten, die gegenüber dem Mindestsicherungsbezieher gesetzlich zum Unterhalt verpflichtet sind, ist im § 23 Abs. 2 des TMSG gesondert geregelt. Danach sind „Dritte“

– wie z.B. die Eltern – unter Anwendung des Allgemeinen bürgerlichen Gesetzbuches (ABGB) „zum Ersatz der für den Mindestsicherungsbezieher aufgewendeten Kosten“ verpflichtet.

Diese Gesetzesbestimmung ist nicht ohne Grund im TMSG in einem gesonderten Abschnitt, dem „5. Abschnitt“ mit der Überschrift „Kostentragung, Kostenersatz“ – und damit klar nach dem Verfahren zur Gewährung der Mindestsicherung – verankert. Demnach muss überhaupt der Zuspruch zu einer Mindestsicherung (rechtskräftig) erfolgt sein, um dann – über ein gesondertes, nachgereihtes Verfahren – Dritten durch die Behörde einen Kostenersatz vorzuschreiben.

Voraussetzung für die Gewährung einer Mindestsicherung ist nach dem TMSG allein das Vorliegen einer „Notlage“ und nur diesen Umstand haben die Erstbehörden bei einem Antrag auf Mindestsicherung zu prüfen.

Unserer **Anregung** an die Fachabteilung, diese Vorgangsweise zum Kostenbeitrag von Unterhaltsverpflichteten im Mindestsicherungsverfahren den Bezirksverwaltungsbehörden nahelegen, wurde gefolgt.

### 3.5 BERÜCKSICHTIGUNG VON ENTSCHÄDIGUNGSZAHLUNGEN ALS EINKOMMEN

Nach § 15 Abs. 1 des Tiroler Mindestsicherungsgesetzes (TMSG) hat der Hilfesuchende vor der Gewährung der Mindestsicherung „seine eigenen Mittel, zu denen sein gesamtes Einkommen und sein Vermögen gehören, einzusetzen“.

Als Ausnahme davon wurde im § 15 Abs. 2 des TMSG normiert, dass gewisse zweckgebundene Leistungen, wie z.B. Familienbeihilfe, Kinderabsetzbeträge, Familienförderungen des Landes, Schulstarthilfe oder Pflegegeld, bei der Berechnung der Höhe des Einkommens „außer Ansatz zu lassen“ sind.

Andere zweckgebundene Leistungen, wie Entschädigungszahlungen für erlittenes Unrecht nach dem Heimopferrentengesetz oder Leistungen nach anderen Gesetzen, wie z.B. dem Verbrechenopfergesetz, wurden im TMSG wörtlich nicht erfasst, weil zum Zeitpunkt der Gesetzwerdung solche Leistungen noch nicht bestanden haben. Zutreffend hat die Fachabteilung im Zusammenhang mit

Entschädigungszahlungen an Heimopfer deshalb festgestellt, dass derartige Zahlungen aufgrund ihrer Zweckgebundenheit von der verpflichtenden Vermögensverwertung nach § 15 Abs. 1 des TMSG auszunehmen sind.

Eine verbindliche gesetzliche Normierung einer Ausnahme ist jedoch nicht erfolgt.

Aus Gründen der Rechtssicherheit und zur Vermeidung von künftigen Interpretationsproblemen ergeht die **Anregung an die Gesetzgebung, den § 15 Abs. 2 des TMSG dahingehend zu ergänzen, dass auch zweckgebundene Leistungen für erlittenes Unrecht (Entschädigungszahlungen) sowie Leistungen nach Gesetzen, wie z.B. dem Heimopferrentengesetz (HOG) oder dem Verbrechenopfergesetz (VOG), bei der Berechnung der Höhe des Einkommens außer Ansatz bleiben.**

### 3.6 AUSBAU DER HÄUSLICHEN BETREUUNG

Bereits in den letzten Jahresberichten wurde dieses Thema ausführlich behandelt und aufgrund von Erfahrungswerten und empirischen Daten aufgezeigt:

- 90 % der Menschen ab 70 Jahren möchten so lange wie möglich zu Hause bleiben und dort auch sterben
- 30 – 40 % der Menschen ab 70 Jahren brauchen zu einer selbständigen Lebensführung zu Hause Hilfe im Alltag

- (selbständige) „PersonenbetreuerInnen“ leisten Unterstützungen, z.B. in der Körperpflege, Haushaltsführung und Essenszubereitung, womit den Betroffenen oft ein Verbleiben zu Hause möglich ist
- über 90 % der so zu Hause betreuten Personen beziehen ein Pflegegeld der Stufe 3 und höher und gelten damit als „pflegebedürftig“
- die Kosten für die „PersonenbetreuerInnen“ liegen durchschnittlich bei € 2.400,-/Monat,

- zuzüglich Kosten für Unterkunft und Verpflegung
- zur Finanzierung brauchen Betroffene durchschnittlich € 625,-/Monat an Fremdunderstützung
- die Kostenersparnis des Landes liegt im Vergleich zum stationären Bereich bei mehr als 50 % (auch unter Berücksichtigung der Mitfinanzierung beim Betreuungszuschuss).

Für die Betreuung durch PersonenbetreuerInnen zu Hause ist ausreichend Wohnraum notwendig; zudem ist eine gewisse Betreuungskontrolle und Unterstützung der BetreuerInnen durch Familienangehörige empfehlenswert. Nach internen Erhebungen wären bei rund einem Drittel der hilfsbedürftigen, oft älteren Menschen diese Voraussetzungen erfüllt; vielen von ihnen ist aber die Mittelaufbringung für die Betreuungskosten nicht möglich.

Die häusliche Betreuung über PersonenbetreuerInnen

- entspricht den Wünschen der Betroffenen, möglichst lange zu Hause zu bleiben
- ist für das Land/die Gemeinden erheblich billiger als die stationäre Versorgung

- vermeidet oder verzögert den Heimaufenthalt und ist damit geeignet, den Neu- und Ausbau von Senioren- und Pflegeheimen hinauszuzögern
- entlastet mittelfristig den öffentlichen Haushalt.

Es ergeht daher neuerlich die **Anregung einer Mitfinanzierung in der häuslichen Betreuung**.

Nach Mitteilung der Fachabteilung beim Amt der Vorarlberger Landesregierung haben sich das Land Vorarlberg und die Gemeinden nach intensiven Verhandlungen auf eine neue Förderung für die 24-Stunden-Betreuung ab 01. Jänner 2019 geeinigt. Zusätzlich zur Bundesförderung (Betreuungszuschuss höchstens € 550,-/Monat) erfolgt über die neue Bestimmung des § 8a der Vorarlberger „Verordnung der Landesregierung für die Gewährung von Mindestsicherung (Mindestsicherungsverordnung – MSV)“ im Einzelfall eine Landesunterstützung bis zu € 600,-, in Härtefällen bis zu € 900,- monatlich.

Die Erfahrungen mit dieser zukunftsorientierten Mitfinanzierung in Vorarlberg werden wertvolle Erkenntnisse für eine ähnliche Mitfinanzierung in Tirol bringen.

## 3.7 AUSBAU DER HÄUSLICHEN PFLEGE

Die „Pflege“ umfasst eine medizinische Versorgung. Das Konzept des Landes im Bereich der Pflege zielt auf „ambulant vor stationär“ ab. Häufig sind jedoch die Pflegebedürftigen nicht in der Lage, den Selbstbehalt für externe Pflegedienste aufzubringen. Zudem sind die pflegenden Angehörigen mit der Pflege oft überfordert und bräuchten dringend Unterstützung. Zur notwendigen Förderung der häuslichen

Pflege ergehen die **Anregungen**:

- beim Bund für die Erhöhung des Pflegegeldes auch in den niederen Stufen einzutreten
- für die zu Pflegenden leistbare Therapieleistungen zu Hause zu ermöglichen
- für pflegende Angehörige verstärkt Beratungen und Schulungen als stützende Begleitung vor Ort anzubieten.

### 3.8 AUSBAU DER SOZIAL- UND GESUNDHEITSSPRENGEL

Zur Umsetzung des Zieles „ambulant vor stationär“ braucht es Anbieter vor Ort, also Organisationsstrukturen. Bestehende Einrichtungen einzubinden ist ein Gebot der Stunde und der kostengünstigste Weg. Als einziges Bundesland verfügt Tirol mit seinen Sozial- und Gesundheitssprengeln über flächendeckende Versorgungsdienste mit einer einheitlichen Rechtsstruktur (Vereine) und regionalen Stützpunkten als Anlaufstellen für die Bevölkerung. Die Sprengelstruktur ist aufgrund ihrer einheit-

lichen Ausrichtung in der Lage, die Hauskrankenpflege und mit Unterstützung des Landes auch Dienste wie Therapieleistungen oder Schulungsmaßnahmen als stützende Begleitung für pflegende Angehörige vor Ort rasch und flächendeckend anzubieten.

Es ergeht daher die **Anregung**, die Struktur der Sozial- und Gesundheitssprengel auszubauen, um damit jene Dienste anbieten zu können, die im häuslichen Versorgungsbereich (Betreuung und Pflege) gebraucht werden.

## ALLGEMEINE VERWALTUNG

### 3.9 ANTRÄGE SIND VON DER BEHÖRDE ENTGEGENZUNEHMEN

Die Bezirksverwaltungsbehörden beachten in ihrem oft strengen Arbeitsalltag zu wenig, dass Anträge auf Mindestsicherung entgegenzunehmen sind und darüber zu entscheiden ist. Auch wenn die Voraussetzungen für die Gewährung einer Mindestsicherung nicht erfüllt sind, haben die Bezirksverwaltungsbehörden nach § 30 des Tiroler Mindestsicherungsgesetzes (TMSG) die Verpflichtung, in Angelegenheiten, in denen ein Rechtsanspruch besteht (wie z.B. zur Sicherung des Lebensunterhaltes oder Sicherung des Wohnbedarfes), „ohne unnötigen Aufschub, längstens jedoch binnen

drei Monaten nach Einlangen des Antrages“ zu entscheiden.

In den von uns im Berichtsjahr aufgezeigten Anlassfällen erfolgte von den Behörden eine rasche Reaktion auf unseren Hinweis auf diese Entscheidungspflicht.

Es ergeht jedoch an die Fachabteilung die **Anregung**, diese Thematik im Zuge des nächsten Treffens der Sozialreferenten der Bezirksverwaltungsbehörden zu behandeln.

## 3.10 BEHÖRDLICHER UMGANG BEI FEHLENDEN UNTERLAGEN

Nach § 33 des Tiroler Mindestsicherungsgesetzes (TMSG) hat der Hilfesuchende „an der Feststellung des für die Zuerkennung von Leistungen der Mindestsicherung maßgeblichen Sachverhaltes mitzuwirken“. Darunter fällt auch, die „erforderlichen Angaben zu machen und die entsprechenden Urkunden und Unterlagen beizubringen“. Der § 45 Abs. 3 des Allgemeinen Verwaltungsverfahrensgesetzes 1991 (AVG) lautet: „Den Parteien ist Gelegenheit zu geben, vom Ergebnis der Beweisaufnahme Kenntnis und dazu Stellung zu nehmen.“

Die Bezirksverwaltungsbehörde hatte im Anlassfall unter Bezugnahme auf § 33 des TMSG einen

Antrag auf Mindestsicherung abgewiesen, weil eine von der Behörde als entscheidungsrelevant gesehene ärztliche Bestätigung nicht vorgelegt worden war. Da von Seiten der Behörde auf die Folgen einer Nichtvorlage nicht hingewiesen worden war, erging die Entscheidung für den Antragsteller überraschend.

Der Behörde wurde die Rechtslage im AVG in Erinnerung gebracht und es erfolgte die **Anregung**, in Zukunft vor Erlassung des Bescheides auf die Folgen einer fehlenden Vorlage von entscheidungsrelevanten Unterlagen hinzuweisen. Dies wurde auch zugesagt.

## 3.11 NIEMAND SOLL „ABGEHÄNGT“ WERDEN

Trotz unseres letztjährigen Berichtes über die Benachteiligung durch „Only Online“ wurde uns von Betroffenen und Sozialeinrichtungen erneut berichtet, dass Menschen, die aus verschiedenen Gründen keinen elektronischen Antrag stellen können, vom Zugang zu bestimmten Förderungen ausgeschlossen blieben. Noch einmal muss daher festgehalten werden, dass trotz einer zunehmend digitalisierten Welt nicht alle Menschen über digitale Medien oder Kenntnisse über deren Umgang verfügen. Wir wissen aus Vorsprachen, dass sich bei weitem nicht alle Menschen elektronische Arbeitserleichterungen leisten können. Auch können viele mit bescheidener Ausbildung, Ältere oder auch Menschen

mit bestimmten Behinderungen elektronische Medien nicht bedienen. Auch wenn die verwaltungswirtschaftlichen Vorteile einer elektronischen Antragstellung weder für Betroffene noch für die Verwaltung verkannt werden, ist die ausschließliche Zulassung von Onlineanträgen für manche Menschen diskriminierend.

Obwohl wir neuerlich auf dieses Problem aufmerksam gemacht haben, fehlt von Seiten der betreffenden Verwaltungsabteilung noch immer das Problembewusstsein. Es wurde die Auskunft erteilt, „AntragstellerInnen mögen sich mangels eigenen Besitzes von elektronischen Medien diese von Dritten ausleihen und sich bei Bedienungsschwierigkeiten von Hilfsvereinen bei der



Antragstellung helfen lassen.“

Die Verpflichtung zur Anleitung unvertretener Parteien (Manuduktion) trifft zuallererst die Verwaltungsbehörden selbst. Die Behörde hat Personen, die nicht durch berufsmäßige Parteivertreter vertreten sind, die zur Vornahme ihrer Verfahrenshandlungen nötigen Anleitungen in der Regel mündlich zu geben und sie über die mit diesen Handlungen oder Unterlassungen unmittelbar verbundenen Rechtsfolgen zu belehren.

Das doppelte Angewiesensein auf Hilfe Dritter bei der Antragstellung für eine Förderung ist aus unserer Sicht herabwürdigend. Da in unserer Gesellschaft finanzielle Engpässe häufig als persönliches Versagen gesehen werden, bedeutet dieses Öffentlichwerden der Hilfsbedürftigkeit eine Bloßstellung. Die Scham, die eigene Not oder fehlende Kenntnisse anderen einzugestehen, kann so zur unüberwindbaren Hürde werden, Anträge zu stellen.

Unsere Bedenken werden von der betreffenden Verwaltungsabteilung nicht geteilt. Nur nach Erbringung eines begründeten Nachweises

hin, warum dem Förderungswerber eine elektronische Antragstellung nicht möglich ist, soll eine Ausnahme vom alleinigen elektronischen Fördersystem gemacht werden. Die Erbringung eines solchen Nachweises ist für uns gleichermaßen entwürdigend.

Die §§ 13 und 13a des Allgemeinen Verwaltungsverfahrensgesetzes (AVG) sehen vor, dass, soweit in Verwaltungsvorschriften nichts anderes bestimmt ist, Anträge, Gesuche, Anzeigen, Beschwerden und sonstige Mitteilungen bei der Behörde schriftlich, mündlich oder telefonisch eingebracht werden können.

Es ergeht daher neuerlich die **Anregung an die Verwaltung**, für alle Anträge in Zukunft wieder neben der elektronischen Form die persönliche Antragstellung und die Antragstellung in Papierform ohne bürokratische Hürden zuzulassen, damit nicht genau jene, die eine Förderung besonders brauchen, von dieser ausgeschlossen werden.

## TIROLER TEILHABEGESETZ (THG)

### 3.12 VERSORGUNGSSITUATION

Aufgrund einer in den vergangenen Jahren nur eingeschränkten systematischen Planung im Behindertenbereich gibt es in Tirol Bezirke mit guten Angeboten für Betroffene, wie z.B. Schwaz; in anderen Bezirken hingegen bekommen Betroffene keine adäquate Hilfe, weil nicht ausreichend Facheinrichtungen zur

Verfügung stehen, die den Bedarf abdecken können, wie z.B. in Osttirol oder in Reutte. Aber auch in Regionen, in denen es vermeintlich keine „Unterversorgung“ gibt, wie z.B. in Innsbruck, bestehen in Teilbereichen, z.B. in der Mobilen Begleitung (MOBE), oft lange Wartezeiten. Zum Teil hängt es auch von der

Art der Beeinträchtigung eines Menschen ab, ob ein passender Betreuungsplatz zur Verfügung steht. Für Menschen mit einer psychiatrischen Diagnose oder mit Suchterkrankungen werden in Tirol generell zu wenig Plätze angeboten. Ähnlich schwierig ist die Situation in manchen Bezirken für junge und junggebliebene Erwachsene, die nach einem Unfall zu Pflegefällen werden und z.B. mit 50 Jahren in einem Altersheim zu versorgen sind,

weil regional keine bedarfsorientierte Versorgungsmöglichkeit vorzufinden ist.

Es ergeht die **Anregung** an die Verwaltung, im Rahmen des nunmehr im Tiroler Teilhabegesetz vorgesehenen Bedarfs- und Entwicklungsplanes die Leistungsangebote in den verschiedenen Bereichen zu evaluieren, den gegebenen Bedarf zu erheben und den Ausbau des Betreuungsangebotes zu forcieren.

### 3.13 PERSONALBEDARF

Ein weiteres Problem liegt darin, dass im Sozialbereich nicht ausreichend qualifiziertes Betreuungspersonal zur Verfügung steht, vor allem in der Mobilen Begleitung (MOBE). Einrichtungen suchen teilweise händeringend nach neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Die Klientinnen und Klienten bemängeln, dass auf den Bedarf von Seiten der Anbieter im Behindertenbereich oft nicht flexibel reagiert werden kann, wenn Fachkräfte erkranken oder im Urlaub sind. Arbeitsrechtliche Regelungen bringen mit sich, dass das Personal während der Abwesenheit von Klienten (Urlaub, Krankenhausaufenthalt) oftmals keine Entlohnung erhält und Klienten deshalb ein schlechtes Gewissen haben, wenn sie auf Urlaub fahren oder längere Krankenhausaufenthalte anstehen. Auch wenn einige Aspekte des Problembereiches außerhalb des Gestaltungsspielraumes des Landes liegen, wird im Bereich der Verwaltung **angeregt:**

- eine Imagekampagne für Sozialberufe ins Leben zu rufen, um Personen dazu zu bewegen, eine entsprechende Ausbildung zu absolvieren
- Stipendien für die Ausbildung zur Behindertenhilfe auszuloben
- sich dafür einzusetzen, dass die arbeitsrechtlichen Rahmenbedingungen für MitarbeiterInnen im Behindertenbereich verbessert werden
- einen Personalpool einzurichten, vergleichbar dem von Freizeitpädagogen für die schulische Tagesbetreuung, in dem „Springer“ zur Verfügung stehen, wenn Ausfälle bei den einzelnen Anbietern zu verzeichnen sind.

### 3.14 PARTIZIPATION VON BETROFFENEN UND DEREN VERTRETEREN

Die „Partizipation“ ist ein zentrales Element in der UN-Konvention. Das Selbstbestimmungsrecht von unter Sachwalterschaft gestellten Personen hat durch das vom Bund beschlossene 2. Erwachsenenschutzgesetz im Jahr 2018 eine wesentliche Stärkung erfahren. In Tirol wurden im Teilhabegesetz (THG) erste Ansätze geschaffen, die aber zum einen Teil noch eine Präzisierung erfahren sollten, zum anderen Teil noch weiter auszubauen sind. Die „Mitwirkungspflicht“ von Betroffenen wird zwar ausreichend in § 4 Abs. 1 lit. e des THG (Bereitschaft zur Mitwirkung ist Voraussetzung für die Leistung) und § 31 des THG (Mitwirkung) geregelt, im

Gegensatz dazu sind die Ausführungen zur „Mitsprachemöglichkeit“ der Betroffenen bzw. deren VertreterInnen ergänzungsbedürftig. Nur in § 2 Abs. 1 lit. e des THG ist eine Einbindung der Betroffenen bzw. ihrer VertreterInnen in den behördlichen Entscheidungsprozess vorgesehen, hier im Bereich „Wohnen“ in der Form einer Wahlmöglichkeit zwischen Unterstützungen für selbständiges Wohnen oder organisiertes Wohnen.

Es ergeht daher an die Gesetzgebung die **Anregung**, im THG das Mitspracherecht der Betroffenen bzw. deren Vertretern im Sinne der UN-Konvention auszubauen.

### 3.15 GRENZEN EHRENAMTLICHER TÄTIGKEIT

Durch das Tiroler Teilhabegesetz (THG) wurde eine positiv zu sehende „Schlichtungsstelle“ (§ 36) ins Leben gerufen. Diese kann bei Nichtzuerkennung einer beantragten Leistung angerufen werden.

Eine weitere Stärkung der Rechte der Betroffenen wurde im THG mit der „Nutzerinnenvertretung“ (§ 48) geschaffen. Diese wurde eingerichtet, um bei Entscheidungsprozessen der Behindertenhilfe des Landes mitzuarbeiten und in der Schlichtungsstelle sowie im Teilhabeberrat mitzuwirken.

Zusätzlich zur Beratung durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Bezirkshauptmannschaften ist im Gesetz auch vorgesehen, eine

„Peer-Beratung“ (§ 21) von Behinderten für Behinderte zu installieren. Dabei sollen Menschen mit Behinderung, die eine eigene Ausbildung dafür absolviert haben, andere Menschen mit Behinderung zu den Leistungen und Zuschüssen beraten, begleiten und informieren.

Es ist davon auszugehen, dass diese drei neu geschaffenen und im Sinne der UN-Konvention eingerichteten Instrumente (Schlichtungsstelle, Nutzerinnenvertretung und Peer-Beratung) künftig verstärkt mit Leben gefüllt werden und sich zu einem unverzichtbaren Bestandteil des Behindertenwesens in Tirol entwickeln.

Da vorgesehen ist, dass diese Dienste nur

ehrenamtlich erbracht werden, worunter die Qualität und auch die Verfahrensdauer leiden könnte, ergeht neuerlich die **Anregung**, für

diese Dienste über den Aufwandsersatz hinaus eine angemessene Entlohnung vorzusehen.

## 3.16 BARRIEREFREIHEIT

In Art. 9 Abs. 1 der von Österreich bereits im Jahr 2008 unterzeichneten UN-Konvention verpflichten sich die Unterzeichnerstaaten, geeignete Maßnahmen zu treffen, um für Menschen mit Behinderungen gleichberechtigt mit anderen den Zugang „zur physischen Umwelt, zu Transportmitteln, zu Information und Kommunikation sowie zu anderen Einrichtungen und Diensten, die der Öffentlichkeit in städtischen und ländlichen Gebieten offenstehen oder für sie bereitgestellt werden“, zu gewährleisten.

Grundlage für eine gleichberechtigte gesellschaftliche Teilhabe von Menschen mit Behinderungen ist damit eine möglichst umfassend barrierefrei gestaltete Umwelt. Aber nicht nur für Menschen mit Behinderungen ist eine barrierefrei gestaltete Lebenswelt eine wichtige Voraussetzung, um am gesellschaftlichen Leben teilnehmen zu können, auch viele andere Personengruppen profitieren davon: Mütter mit Kinderwägen, ältere Personen mit und ohne Gehhilfen und auch kleine wie große Patienten mit Gipsfuß tun sich wesentlich leichter, wenn keine Hindernisse ihre Mobilität einschränken. Die aktuelle demographische Entwicklung bringt mit sich, dass altersbedingte Bewegungseinschränkungen einen immer größeren Anteil der Bevölkerung in der Verrichtung notwendiger alltäglicher Handlungen behindern. Wir haben den Eindruck, dass die Schaffung mancher Hin-

dernisse oder die mangelnde Priorisierung einer nutzerfreundlichen Gestaltung oft aus schlichter Unkenntnis oder mangelndem Bewusstsein seitens der planenden Architekten oder ausführenden Bauträger passiert.

Wir sehen es als äußerst wichtige Aufgabe der Gesetzgebung an, dem häufig altersbedingten Verlust der Selbstständigkeit durch verpflichtende Bestimmungen zur Barrierefreiheit in der Tiroler Bauordnung bzw. den OIB-Richtlinien (für verbindlich erklärte Richtlinien des Österreichischen Instituts für Bautechnik) entgegenzuwirken. Das Land Tirol geht in vielen Bereichen mit gutem Beispiel voran und setzt Maßstäbe auch für die Privatwirtschaft. Daher wäre eine richtungsweisende Gesetzgebung des Landes für eine flächendeckende Berücksichtigung der Barrierefreiheit **bei allen Neubauten** und möglichst auch bei Gebäudesanierungen äußerst wichtig. Folgende Elemente wären bei der Planung eines Gebäudes einfach umzusetzen:

- schwellenlose Zugänge
- die Höhe der Bedienelemente (80–110 cm)
- Blickhöhe bei Informationsangaben (120–160 cm)
- ausreichende Durchgangsbreiten von mindestens 80 cm bei Türen
- Bewegungsflächen in zentralen Bereichen mit einem Durchmesser von 150 cm zum leichteren Rangieren
- rutschhemmende Bodenbeläge und Verzicht auf spiegelnde Oberflächen

- starke farbliche Kontraste
- der Einbau von Rampen und Liften
- diverse Leitsysteme.

Wir könnten uns gut vorstellen, dass barrierefreie Vorgaben für den sozialen Wohnbau als Impulsgeber wirken und öffentliche Gebäude mit ihrer intensiven Nutzung zur Bewusstseinsbildung beitragen. Davon könnten aber auch Bauprojekte im privaten Bereich profitieren, schließlich sind Zugänglichkeit und gute Benutzbarkeit ausschlaggebend, um auch im Alter oder bei einer Mobilitätseinschränkung durch einen Unfall so lange wie möglich ein selbständiges Leben in den eigenen vier Wänden führen zu können.

Ein Argument, das vielfach gegen die Barrierefreiheit in die Waagschale gelegt wird, ist das der erhöhten Baukosten. Die Mehrkosten sind aber gering, wenn Barrierefreiheit bereits im Planungsstadium mitberücksichtigt wird. Adaptierungen bestehender Gebäude kosten erfahrungsgemäß wesentlich mehr. In Deutschland wurden im Auftrag des Deutschen Städtebundes anhand eines exemplarischen Wohnungsneubauprojekts die Kosten für barrierefreies Bauen denen eines konventionellen Bauwerkes

gegenübergestellt. Die Untersuchung führte zu einem erstaunlichen Ergebnis: Die Schaffung von Barrierefreiheit macht nur gut ein Prozent der Gesamtbaukosten aus. Im Rahmen der Untersuchung wurden insgesamt 140 Kriterien für barrierefreies Bauen anhand eines Musterbauvorhabens berechnet. Bei 130 Kriterien zeigte sich, dass Barrierefreiheit nicht mit Mehrkosten verbunden ist, sondern allein mit Hilfe einer geschickten Planung erreicht werden kann. Zu ähnlichen Ergebnissen kam schon vor Jahren eine Schweizer Studie der ETH Zürich (Eidgenössische Technische Hochschule Zürich).

Die Einbeziehung von Experten auf dem Gebiet der Barrierefreiheit würde daher viele Vorteile bringen. Außerdem darf nicht übersehen werden, dass bei vielen Bauvorhaben die anvisierten Kosten deutlich überschritten werden und daher die Mehrkosten zur Schaffung von Barrierefreiheit kaum ins Gewicht fallen würden.

Im Sinne der obigen Ausführungen wird daher **angeregt**, bei den anstehenden Gesetzesvorhaben den verschiedenen Aspekten der Barrierefreiheit vermehrte Aufmerksamkeit zu schenken, um dem künftig steigenden Kreis von bewegungseingeschränkten Menschen die Teilhabe zu ermöglichen bzw. zu erleichtern.

## 3.17 FINANZIELLE SITUATION VON MENSCHEN MIT BEHINDERUNG

Folgende Entwicklungen im Jahr 2018 bereiteten jenen Menschen Sorge, denen es aus verschiedenen Gründen verwehrt blieb, am ersten (regulären) Arbeitsmarkt (das ist jener, auf dem Arbeits- und Beschäftigungsverhältnisse ohne Zuschüsse und andere Maßnahmen

der aktiven Arbeitsmarktpolitik bestehen) ein Einkommen zu lukrieren, das ein angemessenes Auskommen sicherstellt:

1. Die Regelungen zur erhöhten Familienbeihilfe waren vom Bundesministerium für Finanzen im Berichtsjahr plötzlich enger ausgelegt

worden, was dazu führte, dass zahlreiche Menschen ihren Anspruch verloren. Nach Initiativen von verschiedenen Organisationen und zahlreichen Beschwerdeverfahren hat der Gesetzgeber eine gesetzliche Änderung vorgenommen, in Folge dessen die Finanzämter von diesen existenzgefährdenden Streichungen Abstand genommen haben.

2. Im Bereich der Mindestsicherung ist es nicht gelungen, einen österreichweiten Konsens zu finden, wie dies in der Vergangenheit durch Vereinbarungen nach Art. 15a des B-VG jahrelang gehandhabt worden ist. Nach einer Phase ohne derartige Vereinbarung, in der die einzelnen Bundesländer durchaus unterschiedliche Regelungen landesgesetzlich verankert haben, hat der Bund ein Sozialhilfe-Grundsatzgesetz vorbereitet, das den Bundesländern den Rahmen für die Mindestsicherungsgesetze vorgeben soll. Für Menschen mit Behinderungen ergeben sich aus dem Gesetz folgende Nachteile:

- Durch das im Sozialhilfe-Grundsatzgesetz verankerte Prinzip „Sachleistung vor Geldleistung“ könnte es künftig entgegen der UN-Konvention für Behinderte schwerer werden, ein selbstbestimmtes Leben zu führen.
- Zudem werden erwachsenen Behinderten, die in einer Wohngemeinschaft (d.h. mehrere Personen, die nicht miteinander verwandt sind, wohnen zusammen in einer Wohnung) oder bei den Eltern leben, nicht die vollen Sozialhilfesätze zugesprochen. Zur Gleichbehandlung wäre hier der einzig gerechte Weg, Menschen mit Behinderung als eigene Bedarfsgemeinschaft (d.h. Menschen, die miteinander verwandt sind, wohnen zusammen in einer Wohnung) zu werten.
- Behinderte Menschen haben oftmals höhere Lebenshaltungskosten, die mit den Richtsätzen jedenfalls nicht abgedeckt werden können.

Es darf nicht übersehen werden, dass Menschen aufgrund ihrer Behinderungen in ihrem Alltag mit stärkeren finanziellen Belastungen zu kämpfen haben als Menschen ohne diese Einschränkungen. Diverse Selbstbehalte, Medikamente, Hilfsmittel, Schulungen etc. bringen einen steten Zusatzaufwand mit sich. Hier wäre es dringend nötig, einen eigenen Richtsatz zum Leben zu schaffen oder zumindest zusätzliche Zahlungen vorzusehen, wie dies z.B. im Tiroler Mindestsicherungsgesetz (TMSG) mit den Sonderzahlungen erfolgt ist (vgl. § 5 Abs. 3 lit. d des TMSG). Die in § 5 Abs. 2 des Entwurfes vorgesehenen zusätzlichen anrechnungsfreien Beträge sind nicht dazu geeignet, den erhöhten Bedarf vollständig abzudecken. Menschen mit Behinderung haben oft nur ein geringes Einkommen aus ihrer Erwerbstätigkeit, oft gar nur ein Taschengeld und sind daher auf diese Zahlungen angewiesen.

- „Alleinerziehende“ werden in den Gesetzesmaterialien als Personen definiert, die nur mit minderjährigen Personen in einer Haushaltsgemeinschaft leben. Bei erwachsenen Kindern in Ausbildung oder behinderten Erwachsenen, die bei einem Elternteil leben (müssen), geht die Einstufung als „alleinerziehend“ mit dem Erreichen der Volljährigkeit des Kindes verloren. Auch dies wird durch das damit verbundene Abrutschen in den niedrigeren Richtsatz zu (familiären) Härtefällen führen.

Die Landesvolksanwaltschaft **regt an**, die besondere finanzielle Situation von Menschen mit Behinderung in den Gesetzgebungsprozessen zu berücksichtigen, damit diese die Möglichkeit erhalten, gleichwertig an der Gesellschaft teilzuhaben.



## VOM ANSPRECHPARTNER ZUM ANWALT

### 4.1 LANDTAG NIMMT AUF ANLIEGEN BEHINDERTER BESONDERS BEDACHT

Als zentrale Ansprechstelle für Menschen mit Behinderung wurde vom Landtag Ende 1999 mit Wirkung Jänner 2000 am Sitz des Landesvolksanwaltes ein Behindertenansprechpartner eingerichtet. Mit dieser Funktion wurde HR Dr. Christoph Wötzer betraut. Der Behindertenansprechpartner arbeitete von Beginn an selbständig und wurde von der Bevölkerung sehr gut angenommen.

Mit Beschluss des Landtages und Gesetzgebung am 01. Juli 2018 wurde die Position des Behinder-

tenansprechpartners aufgewertet und es wurde nunmehr der Behindertenanwalt für alle Anliegen von Menschen mit Behinderung eingerichtet.

Um seine Unabhängigkeit zu gewährleisten, wurde der Behindertenanwalt bei der Landesvolksanwältin angesiedelt und mit den notwendigen Kontrollrechten im Behindertenbereich ausgestattet. Zudem erfolgte eine personelle Aufstockung im Fach- und auch Rechtsbereich sowie in der Administration.



Behindertenanwalt Mag. Kristof Widhalm, Mag.<sup>a</sup> Maria Luise Berger und Dr. Christoph Wötzer

## 4.2 ABSCHLUSSBERICHT DES BEHINDERTENANSPRECHPARTNERS

### Allgemeines

Die vom Tiroler Landtag mit Jänner 2000 eingerichtete Stelle des Behindertenansprechpartners wurde mit HR Dr. Christoph Wötzer besetzt. Im Zuge der Entwicklung haben sich aus der Notwendigkeit heraus folgende Aufgabenfelder ergeben:

- Rechtliche Beratung von Menschen mit körperlicher, psychischer und altersbedingter Behinderung und deren Angehörigen
- Beratung zur Versorgung von pflegebedürftigen Personen (stationäre und häusliche Versorgung samt Kostenfragen) und zu Pflegegeldverfahren
- Einzelbetreuung und -begleitung, soweit zeitlich möglich
- Beratung zu finanziellen Hilfen von Menschen mit Behinderung (Ankauf von Hilfsmitteln, wie z.B. Badelift, Finanzierung von Rehabilitationsmaßnahmen, Therapien und Erholungsurlaub zur Entlastung der pflegenden Angehörigen)
- Weitervermittlung der Betroffenen an Fachrichtungen (Brückenbaufunktion)
- Besuche von Fachtagungen, Arbeitssitzungen und Veranstaltungen
- Vernetzungsarbeit
- Wegbereiter zur bedarfsgerechten Umsetzung der UN-Konvention.

Der Behindertenansprechpartner war mit seinen Aufgabenfeldern und dem Wandel der Bedürfnisse der älteren Generation samt neuen Herausforderungen im Behindertenbereich, wie der ambulanten Betreuung (damit die Betroffene

nen zu Hause bleiben können), aber auch mit Themen wie Erwachsenenvertretung und Übergabeverträgen stark gefordert. 901 Menschen mit Behinderung bzw. ihre Angehörige, davon ein Viertel persönlich, haben im Berichtsjahr mit ihren Anliegen bei uns Rat und Hilfe gesucht.

### UN-Konvention – „Übereinkommen der Vereinten Nationen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen“ vom 13. Dezember 2006

Die UN-Konvention ist seit Oktober 2008 durch das Bundesgesetz Nr. 155/2008 für Österreich geltend und geht mit ihren Bestimmungen in Richtung Zukunft.

Schwerpunkte der UN-Konvention:

- zentraler Begriff ist die „Teilhabe“ der Menschen mit Behinderung
- Behinderung wird ursachenunabhängig und altersunabhängig gesehen
- Orientierung erfolgt am Bedarf der Menschen mit Behinderung mit Schwerpunktsetzung Lebensqualität
- Selbstbestimmung und Wahlfreiheit der Betroffenen hinsichtlich Betreuungsstruktur
- ganzheitliches Verständnis von Betreuung.

„Teilhabe“ von Menschen mit Behinderung im Sinne der UN-Konvention bedeutet „gleichberechtigte Teilhabe“ am gesellschaftlichen Leben und am rechtlichen Bereich.

### „Teilhabe am gesellschaftlichen Leben“

beinhaltet den gleichberechtigten und gemeinsamen Zugang zu verschiedensten

(öffentlichen) Angeboten wie:

- barrierefreie Teilnahme an Veranstaltungen
- barrierefreie Kommunikation (mit Behörden, Ärzten, Lehrern)
- barrierefreie relevante (rechtliche) Informationen, z.B. im Format Leichter Lesen
- persönliche Assistenzleistungen
- sportliche und soziale Aktivitäten.

„**Teilhabe am rechtlichen Bereich**“ beinhaltet Rechte und Ansprüche von Menschen mit Behinderung auf:

- Kurzzeitpflege, Heim- und Anstaltspflege
- Mindestsicherung
- Pflegegeld
- psychosoziale Begleitung und persönliche Assistenz.

Auf Bundesebene wurde mit dem „Nationalen Aktionsplan“ (NAP) beschlossen, zentrale Themenbereiche bis zum Jahr 2020 österreichweit umzusetzen.

### **Verpflichtung des Landes zur Umsetzung der UN-Konvention; Tiroler Teilhabegesetz, LGBl. Nr. 32/2018**

Art. 4 der UN-Konvention normiert die Verpflichtung für die Länder, Inhalte der UN-Konvention „umzusetzen“. Dies beinhaltet auch den Auftrag, bestehende Gesetze auf Landesebene dahingehend zu überprüfen, ob die durch die UN-Konvention garantierten Rechte ausreichend umgesetzt sind. Ist dies nicht gegeben, so ist der Landesgesetzgeber dazu verpflichtet, die jeweiligen Gesetze entsprechend zu ändern bzw. zu erweitern.

Ein wichtiger Schritt in diese Richtung war das „Gesetz vom 17. Dezember 2017 über die Unterstützung zur Teilhabe von Menschen mit

Behinderungen am gesellschaftlichen Leben (Tiroler Teilhabegesetz – THG)“, in dem auch Anregungen des Behindertenansprechpartners umgesetzt worden sind.

### **Die UN-Konvention beinhaltet keine Zeitvorgabe**

Die (rechtliche) Umsetzung der gesetzlichen Maßnahmen ist für Österreich durch die Ratifizierung zwar verpflichtend, die UN-Konvention sieht dafür jedoch keinen Zeitraum vor. Die Erarbeitung und die Umsetzung eines „Bedarfs- und Entwicklungsplanes“ (als strukturelle Maßnahme) sowie eines „Etappenplanes“ (für Individuallösungen) bieten hier sehr geeignete Lösungsansätze.

Die verpflichtende Erarbeitung dieses Bedarfs- und Entwicklungsplanes durch die Fachabteilung wurde im Tiroler Teilhabegesetz gesetzlich festgelegt.

### **Der Weg zum Behindertenanwalt Allgemeines**

Bereits in der Vergangenheit hat der Behindertenansprechpartner darauf hingewiesen, dass die seit dem Jahr 2000 unveränderte personelle Situation nicht mehr ausreicht und die Einrichtung eines/r Behindertenanwaltes/Behindertenanwältin nötig ist, um die Anfragen zu bewältigen. Die damals zuständige Landesrätin hat zu dieser Frage eine Expertengruppe bestehend aus den Vertretern der „Landesstellen“ (Monitoringausschuss, Servicestelle Gleichbehandlung und Antidiskriminierung, Behindertenansprechpartner, Behindertenbeirat, Abteilung Soziales) eingerichtet.

### **„Bestandsaufnahme“**

#### **IST-Stand/Stärken- und Schwächenanalyse**

Im Zuge der ersten Arbeitssitzung am 29. Juni

2015 wurde von Expertinnen und Experten eine „Bestandsaufnahme“ zu den Diensten der Landesstellen und auch der Bundesstellen (Behindertenanwalt, OPCAT, Sozialministeriumservice, Bewohnervertretung) angeregt.

Unter der Federführung des Behindertenansprechpartners wurde in der Folge bis Oktober 2015 eine „Bestandsaufnahme“ erarbeitet.

Sie zeigte **zusammenfassend**, dass in der Arbeit der Landesstellen viel Einsatzbereitschaft und Engagement besteht, für manche Arbeitsfelder fehlt aber die Zeit. Diesbezüglich besondere Schwachstellen sind der Planungsbereich und die Situation für Menschen mit geistigen Behinderungen (Fehlen einer Anlaufstelle).

Die Kommunikation innerhalb der Landesstellen für ein gemeinsames effektives Handeln scheitert oft am Zeitfaktor. Landesstellen werden mit ihren Initiativen und Anregungen oft nicht gehört bzw. Anregungen werden nicht umgesetzt. Vom Umfeld wurde besonders ein neutrales Beschwerdemanagement angeregt.

### **Prüfbeschluss des Tiroler Landtages**

Der Tiroler Landtag hat in der Sitzung am 16. Dezember 2015 den Initiativantrag von LA Dipl. Soz. Gabi Schiessling mit Unterstützung aller Landtagsfraktionen einstimmig beschlossen:

„Unter Hinweis auf den Bericht des Landesvolksanwaltes von Tirol 2014 wird die Landesregierung um Prüfung ersucht, ob die Einrichtung einer Tiroler Behindertenanwaltschaft geeignet und sinnvoll ist, um die Voraussetzungen für eine zukunftsorientierte Arbeit für Menschen mit körperlicher und geistiger Behinderung und deren Angehörige zu schaffen.

Alternativ dazu soll auch geprüft werden, ob mit einer Personalaufstockung im Bereich des Behindertenansprechpartners das Auslangen

gefunden werden kann.“

### **Detailüberlegungen**

In der zweiten Sitzung der Expertengruppe am 11. Jänner 2016 fanden die Überlegungen des Tiroler Landtages Berücksichtigung und es wurde ein grundsätzliches Aufgabenprofil einer zukünftigen „Ombudsstelle“ mit folgenden Arbeitsfeldern erarbeitet:

- a) Überregionale Maßnahmen (außerhalb Tirols)
  - Kontakt zu Bundes- und Landesstellen/Landesanwaltschaften
  - Besuch von Tagungen, Sitzungen und Fortbildungen
- b) Regionale Maßnahmen (innerhalb Tirols)
  - Hilfe im Planungsbereich (Bedarfs- und Entwicklungsplan, Etappenplan)
  - Systempflege (Koordination/Vernetzung) zur Vermeidung von Doppelgleisigkeiten
  - Aufzeigen von Schwachstellen im System (für eine bessere Entwicklungsplanung)
  - Positive Imagepflege (Lobbyingarbeit)
  - Legistische Unterstützung
- c) Individuelle Maßnahmen
  - Einzelberatung (gesetzliche Möglichkeiten, Therapien, Heilbehelfe etc.)
  - Anlaufstelle für Menschen mit psychosozialen Problemen
  - Neutrales Beschwerdemanagement
- d) Regionalität, d.h. Sprechtag in den Bezirken

### **Zielgruppen**

Im Sinne der Begriffsbestimmungen der UN-Konvention (Behinderung wird als „altersunabhängig“ gesehen) sind Zielgruppen Menschen mit

- körperlicher Behinderung

- Sinnesbehinderungen (sehen, hören, etc.)
- geistiger/psychischer Behinderung
- altersbedingter Behinderung (Betreuungs- und Pflegebedürftige).

## Personalbedarf

Aufgrund dieser von der Expertengruppe erarbeiteten Aufgabenfelder, der eigenen Erfahrung sowie der Einbindung der jahrelangen Erfahrungen der Behindertenanwaltschaften in Kärnten und der Steiermark wurde der Bedarf an personeller Verstärkung mit Fachpersonal für rechtliche Angelegenheiten, einer Fachkraft im Behindertenbereich sowie einer Bürokräft für Sekretariatsarbeiten artikuliert. Diese personelle Besetzung soll auch ermöglichen:

- Sprechtag in den Bezirken für die Betroffenen, die oft den beschwerlichen Weg in die Landeshauptstadt meiden.
- Ortsaugenscheine sowie Hausbesuche, um die Hilfsmaßnahmen für die Betroffenen treffsicherer zu gestalten und damit das Hilfsangebot für Betroffene sehr zu verbessern.

## Rechtliche Verankerung

Die Expertengruppe war sich auch über die notwendigen Kompetenzen einer zukünftigen Ombudsstelle einig. Darunter fallen:

- Eigenverantwortung
- Einsichtsrecht bei Landesstellen und Facheinrichtungen, die vom Land mitfinanziert werden
- Auskunftspflicht von Landesstellen und Facheinrichtungen, die vom Land mitfinanziert werden
- Verpflichtung der Landesstellen und Facheinrichtungen, Beschwerden/ Anregungen zu behandeln und zu den Umsetzungsmaßnahmen einen Bericht vorzulegen
- Jahresbericht samt Anregungen an Gesetzgebung und Verwaltung.

Diese Vorbereitungsarbeiten waren Grundlage für die Entscheidung des Tiroler Landtages zur Einrichtung eines Behindertenanwaltes.

## Dank

Mit der Einrichtung des Behindertenanwaltes eröffnen sich neue Möglichkeiten zur Verbesserung der Situation von Menschen mit Behinderung. Mein Dank gilt besonders den politisch Verantwortlichen, die diese Einrichtung ermöglichen haben.

Besonders bedanken möchte ich mich bei der Landesvolksanwältin für ihren starken Einsatz zur Realisierung des Behindertenanwaltes samt personeller Aufstockung, für die sich auch die Landtagspräsidentin sehr eingesetzt hat. Mein besonderer Dank gilt Mag. Kristof Widhalm für die unterstützende Hilfe im Entwicklungsprozess sowie dem Team der Landesvolksanwältin für die tatkräftige Unterstützung meiner Arbeit.

Ich lege mit Dankbarkeit die Verantwortung für den Behindertenbereich in die Hände meines geschätzten und kompetenten Kollegen Mag. Kristof Widhalm als neuen Behindertenanwalt und darf das Umfeld ersuchen, ihn tatkräftig in seinem neuen Aufgabenfeld zu unterstützen.

Tirol ist im Behindertenbereich auf einem guten Weg.

„Den Wert einer Gesellschaft erkennt man daran, wie sie mit ihren Schwächsten umgeht.“  
(Gustav Heinemann)

Dr. Christoph Wötzer  
Behindertenansprechpartner



## 4.3 GROSSER DANK AN HR DR. CHRISTOPH WÖTZER

Nachdem der Tiroler Landtag im Jahr 1999 beschlossen hatte, beim Landesvolksanwalt den „Behindertenansprechpartner“ als zentrale Ansprechstelle für Menschen mit Behinderung und deren Angehörige einzurichten, hat

HR Dr. Christoph Wötzer als Behindertenansprechpartner über nahezu 20 Jahre unzählige Beratungsgespräche geführt und Aufbauarbeit im gesamten Behindertenbereich geleistet.



Landtagspräsidentin Sonja Ledl-Rossmann, HR Dr. Christoph Wötzer und Mag.<sup>a</sup> Maria Luise Berger

Mit Dank und großer Anerkennung würdigten Landtagspräsidentin Sonja Ledl-Rossmann und der ehemalige Landtagspräsident DDr. Herwig van Staa HR Dr. Christoph Wötzer dafür, dass er dieses verantwortungsvolle Amt durch seinen Einsatz so kraftvoll ausgefüllt hat. Durch seine große Nächstenliebe wurde unzähligen Menschen in Not geholfen.

Mit seiner Kompetenz und seinem Engagement war er der entscheidende Wegbereiter für die vom Landtag aufgewertete Stelle zum Behindertenanwalt. Seine wertvolle und unermüdliche Arbeit wurde mit der Einrichtung des Behindertenanwaltes honoriert.

Mit Hilfe der Weitsicht des Landtages wurde sichergestellt, dass die vom Leben benachteiligten



Menschen Menschenwürde erfahren. Landtagspräsident a.D. DDr. Herwig van Staa hob die großartigen Leistungen von Dr. Christoph Wötzer hervor, welche er in der langen Zeit der Zusammenarbeit erfahren hatte.

Als Landesvolksanwältin durfte ich den besonderen Einsatz hervorheben, mit dem der erste Behindertenansprechpartner Tirols unermüdlich über all die Jahre für benachteiligten

Menschen gewirkt hat. Sein Engagement war stets selbstlos und seine Bescheidenheit dient uns allen als Vorbild.

Gemeinsam brachten der Landtagspräsident a.D., die Landtagspräsidentin und die Landesvolksanwältin HR Dr. Christoph Wötzer ihre Hochachtung entgegen und sagten ihm **ein herzliches "Vergelt's Gott" für seinen großen Dienst zum Wohle der Tirolerinnen und Tiroler.**

## 4.4 DER BEHINDERTENANWALT NIMMT SEINE TÄTIGKEIT AUF

Am 15.10.2018 wurde Mag. Kristof Widhalm in einer Pressekonferenz von Landtagspräsidentin Sonja Ledl-Rossmann und Landesvolksanwältin Mag.<sup>a</sup> Maria Luise Berger der Öffentlichkeit vorgestellt. Bei dieser Gelegenheit wurden zu-

sätzlich die Eckpunkte und Umsetzungsschritte des seit 01.07.2018 in Kraft befindlichen Tiroler Teilhabegesetzes präsentiert. Alle Beteiligten beantworteten Fragen zu aktuellen Aspekten in der Behindertenhilfe, der finanziellen Situation



Foto Land Tirol

Landesrätin DI<sup>in</sup> Gabriele Fischer, Mag. Kristof Widhalm, Landtagspräsidentin Sonja Ledl-Rossmann und Landesvolksanwältin Mag.<sup>a</sup> Maria Luise Berger

von Menschen mit Behinderungen und welche Themen darauf warten, in Angriff genommen zu werden. Gemeinsames Fazit:

„Es gilt, das Teilhabegesetz mit Leben zu füllen!“ Radiointerviews und mehrere wohlwollende Zeitungsberichte waren Resultat dieser Pressekonzferenz. Zahlreiche Menschen haben sich unmittelbar danach mit ihren Anliegen an den Behindertenanwalt gewandt.

### **Ausführungen des Behindertenanwaltes**

Behindertenrecht ist für mich eine Querschnittsmaterie, was bedeutet, dass es viele unterschiedliche rechtliche Bestimmungen auf Bundes- und Landesebene gibt. Menschen mit Behinderung stoßen immer wieder in verschiedensten Bereichen an Grenzen, die es zu beseitigen gilt. Die Anliegen, die an mich herangetragen werden, reichen von der Frühförderung über den Pflege regress und schulische Probleme bis zu Fragen rund um Behindertenparkplätze, Arbeitssuche, Selbstbestimmung und Barrierefreiheit. Darum habe ich mir zu Beginn auch keinen isolierten Arbeitsschwerpunkt ausgesucht, sondern ich möchte in möglichst vielen Aspekten Verbesserungen für die Betroffenen erreichen. Die noch ausstehenden Bereiche bei der Umsetzung der UN-Behindertenrechtskonvention sind eine wichtige Orientierungshilfe bei der Erstellung von Anregungen und Empfehlungen, die ich als Entscheidungshilfe an die Verwaltung und die Gesetzgebung richten werde.

Die häufigsten Sorgen der Betroffenen drehen sich um eine eigene Wohnung, einen Arbeitsplatz, an dem eine erfüllende, fair entlohnte Tätigkeit mit Verantwortung ausgeübt werden kann, und die Begleitung durch qualifizierte Kräfte. Auch Barrierefreiheit und Hindernisse im Alltagsleben sind Aspekte, die vermehrter Aufmerksamkeit bedürfen.

Ich habe das große Glück, in der Landesvolksanwaltschaft nicht nur weiter auf das umfangreiche Wissen von Dr. Christoph Wötzer zurückgreifen zu können, sondern in allen Aspekten des Landesverwaltungsrechtes mit meinen Kollegen Experten vorzufinden, die sich gerne bei Fragen zur Verfügung stellen. Ich bedanke mich bei den Entscheidungsträgerinnen und Entscheidungsträgern des Landes Tirol dafür, dass mir zwei MitarbeiterInnen zur Seite gestellt werden. Eine Sozialarbeiterin und ein Jurist widmen sich nun gemeinsam mit mir den Anliegen von Hilfesuchenden.

### **Nationale und internationale Kontakte**

Die Vernetzung ist neben der Beratung und Unterstützung hilfesuchender Menschen ein weiterer wichtiger Aspekt meiner Tätigkeit. So habe ich im Oktober des Berichtsjahres an einem Treffen in Wien unter der Schirmherrschaft der Volksanwaltschaft zu einem Erfahrungsaustausch der Nationalen Präventionsmechanismen Deutschlands, Österreichs, Italiens und der Schweiz teilgenommen. Thema war „die Wahrnehmung von Behinderung und von Menschen mit Behinderung in Einrichtungen“ mit seinen vielseitigen Aspekten.

Die Leiterinnen und Leiter von Kommissionen, die die Bedingungen, unter denen Menschen freiheitsbeschränkenden Maßnahmen ausgesetzt sind, überprüfen, haben aus ihrer Praxis berichtet. Die Lage der Betroffenen wurde besprochen und die Handlungs- und Gestaltungsmöglichkeiten der jeweiligen Kommission dargestellt. Justizvollzugsanstalten, Polizei-anhaltezentren, geschlossene Abteilungen in Krankenhäusern, diverse Heime und betreute Wohnformen werden regelmäßig besucht und Verbesserungspotentiale aufgezeigt.

## LOMB

Die österreichische Länderkonferenz der Ombudstellen für Menschen mit Behinderungen (LOMB) kam im November des Berichtsjahres in Kärnten zusammen. Eine Abendveranstaltung, bei der die Fortschritte von Kärnten bei der Umsetzung der UN-Behindertenrechtskonvention der Öffentlichkeit präsentiert wurden, lieferte den Rahmen für den ersten Teil des Austausch. Der folgende Vormittag wurde zur intensiven Diskussion über verschiedene Themen, von der Berufswelt bis zum Wohnen, genutzt. Kärnten hat bereits im Jahr 2013 einen intensiven Prozess gestartet, um die UN-Behindertenrechtskonvention systematisch umzusetzen, und sollte uns hier Vorbild sein.

## Stille Not der Gesellschaft

Eine große Herausforderung in der Zukunft wird der Umgang der Gesellschaft mit der steigenden Anzahl psychisch kranker Menschen sein. Hervorheben möchte ich besonders eine im Berichtsjahr ins Leben gerufene Initiative, die ihr Augenmerk auf juristische Strategien in der Unterstützung der Interessen von psychiatrienerfahrenen Personen und Verbänden legt. VertreterInnen von der Patientenanwaltschaft, Betroffenenvereinen, Beratungsinstitutionen, dem Klagsverband und der Universität kamen (auch aus Salzburg, Vorarlberg und Bayern) angereist, um die Situation von Menschen mit psychiatrischen Erkrankungen zu erörtern. Neben der gesellschaftlichen Stigmatisierung, die mit einer derartigen Erkrankung immer noch verbunden ist, kämpfen Betroffene auf mehreren Ebenen um ihre Rechte. Die Unterschiedlichkeit der Symptome, die oft nur phasenweise oder kurzzeitig auftreten, erschwert die Einordenbarkeit der Personen und ihres Verhaltens für die Gesellschaft. In der Berufswelt, bei der Wohnsitu-

ation, in der Verwandtschaft, im Freundeskreis oder in der Beziehung ist die Geduld oft nur von kurzer Dauer.

Es fehlen vielfach geschulte Betreuungskräfte oder Plätze für Menschen, die sich nach einer Krise wieder stabilisieren sollen. An mich wurde u.a. die Geschichte eines jungen Mannes herangetragen, der auf einem Krisenplatz an der Klinik verbleiben musste, weil kein passender Platz für ihn zur Nachbetreuung gefunden werden konnte. Er weist mehrere Diagnosen auf, vorrangig eine Autismus-Spektrum-Störung bei reduzierten kognitiven Fähigkeiten sowie erhöhten ängstlichen Anteilen und eine Entwicklungsverzögerung. Seine Familie lebt in Tirol, ihm konnten aber nur Plätze in anderen Bundesländern bzw. im benachbarten Ausland angeboten werden.

Eine andere jugendliche autistische Klientin wartet seit über einem Jahr auf einen passenden Betreuungsplatz. Hier wäre dringender Bedarf für die Schaffung eines breiteren Angebotes innerhalb von Tirol gegeben.

Meine Aufgabe als Behindertenanwalt sehe ich darin, eine Verbesserung der Situation von hilfesuchenden Menschen im Einzelfall zu erreichen, Lösungen aufzuzeigen, zu beraten, zu unterstützen, die Brücke zu anderen Einrichtungen zu bauen und anhand dieser Erfahrungen Anregungen sowie Hinweise an die Gesetzgebung und die Verwaltung zu richten.

Ich bedanke mich auch für das Vertrauen, das in mich gelegt wird, und für die Unterstützung, die ich für meine Tätigkeit und vor allem auch für die Betroffenen erhalte.

Mag. Kristof Widhalm  
Behindertenanwalt



## KONTAKTE

### 5.1 BUNDES- UND LANDESVOLKSANWALTSCHAFTEN



In der Mitte die Volksanwälte Dr. Günther Kräuter, Dr. Peter Fichtenbauer, Mag.<sup>a</sup> Maria Luise Berger und Mag. Florian Bachmayr-Heyda, nicht im Bild Dr.<sup>in</sup> Gertrude Brinek, Wien

Im Berichtsjahr fand auf meine Initiative hin ein Arbeitstreffen aller österreichischen Volksanwaltschaften in Wien statt. Dabei konnte ich mich wie in den Vorjahren mit den Bundesvolksanwälten Dr. Günther Kräuter, Dr.<sup>in</sup> Gertrude Brinek und Dr. Peter Fichtenbauer sowie dem Vorarlberger Landesvolksanwalt Mag. Florian Bachmayr-Heyda zu den verschiedenen Themen unserer Prüftätigkeit austauschen. Neben dem Schutz und der Förderung der Menschenrechte stand auch die Kontrolle der öffentlichen Verwaltung – beispielsweise im Bereich der Bau- und Raumordnung – im Fokus

der Gespräche. Darüber hinaus erörterten die Volksanwälte Überlegungen zu einer intensiveren Zusammenarbeit und zum verstärkten Austausch mit den Landtagen.

Für die Tiroler Bevölkerung ist die Abstimmung mit der Bundesvolksanwaltschaft besonders wichtig. Die Volksanwaltschaft erhielt im Jahr 2012 das verfassungsgesetzliche Mandat zum Schutz und zur Förderung der Menschenrechte. Mit der Umsetzung des UN-Fakultativprotokolls zum Übereinkommen gegen Folter und andere grausame, unmenschliche oder erniedrigende Behandlung oder Strafe (OPCAT) sowie der

Regelungen der UN-Behindertenrechtskonvention wurde der Volksanwaltschaft und den von ihr eingesetzten Kommissionen die Aufgabe übertragen, präventiv staatliche und private Einrichtungen zu überprüfen, in denen es zum Entzug oder der Beschränkung der Freiheit kommen kann. Darüber hinaus überprüft die Volksanwaltschaft Einrichtungen und Programme für Menschen mit Behinderungen, um Ausbeutung, Gewalt und Missbrauch zu verhindern. Hinzu kommt die Beobachtung und begleitende Überprüfung der Ausübung unmittelbarer Befehls- und Zwangsgewalt durch die Exekutive, inklusive Abschiebungen. Seit Juli 2017 befasst sich die Volksanwaltschaft auch mit den Anträgen auf Gewährung einer Heimopferrente für Betroffene von Gewalt und Missbrauch in Heimen, Pflegefamilien und Krankenanstalten. Zur gemeinsamen Abstimmung über die Unter-

bringung von Tirolerinnen und Tirolern, z.B. in Pflegeheimen, Kinderheimen oder Behinderteneinrichtungen, wird die Leiterin der Kommission für Tirol, Univ. Prof.<sup>in</sup> Dr.<sup>in</sup> Verena Murschetz, zweimal jährlich zum Arbeitsgespräch in die Landesvolksanwaltschaft eingeladen. Nachdem im abgelaufenen Jahr an uns auch Beschwerden in Zusammenhang mit dem Unterbringungsgesetz und der nicht flächendeckenden Versorgung mit Sprengelärzten herangetragen wurden, haben wir den Gesprächskreis mit der Kommissionsleiterin um die Tiroler Patientenvertretung erweitert. Gemeinsam nach zukunftsweisenden Lösungen zu suchen, ist allen wichtig und daher wird auf diesen regelmäßigen Austausch auch in Zukunft Wert gelegt. Ich bedanke mich sehr herzlich bei allen Volksanwälten und ihren Mitarbeitern für die vertrauensvolle und fruchtbringende Zusammenarbeit.

## 5.2 EUROPAREGION TIROL – SÜDTIROL – TRENINO

Die traditionell gute Zusammenarbeit in unserer Europaregion habe ich im Berichtsjahr für eine weitere gemeinsame Veranstaltung genützt – diesmal zum Thema: „Aktenzugang für Bürgerinnen und Bürger“. Die drei Landesvolksanwältinnen traten vor interessierten Rechtsanwältinnen zum grenzüberschreitenden Vergleich der rechtlichen Handhabung von Transparenz versus Datenschutz zusammen. In einer von der EUREGIO ausgerichteten Podiumsdiskussion wurde von meiner Seite betont, dass der ungehinderte Zugang zu Akten für Bürgerinnen und Bürger entscheidend zur Wahrnehmung ihrer Rechte ist. Der Erfahrungsaustausch hinsichtlich der

Bürgerbeteiligungsrechte, des Aktenzugangs und der Transparenz brachte hervor, dass es für die öffentliche Verwaltung oft schwierig ist, den richtigen Ausgleich zwischen dem Recht auf Akteneinsicht, der Auskunftspflicht und dem Recht auf Datenschutz zu finden. Leider wurde anhand einiger Beispiele aufgezeigt, dass die zuständigen Bediensteten bei solchen Konflikten sicherheitshalber die Akteneinsicht generell mit Hinweis auf den Datenschutz ablehnen.





Mit Dr.<sup>in</sup> Gabriele Morandell (Dritte von links) und Dr.<sup>in</sup> Daniela Longo (Zweite von rechts), Trient

Im Rahmen der Diskussion zu einzelnen Beschwerdefällen waren sich alle einig, dass die Entscheidung auf Aktenzugang zwar von Fall zu Fall zu beurteilen, aber dem Antrag, wenn möglich, stattzugeben ist. Eine grundsätzliche Geheimhaltung von Akten wurde von allen Anwesenden als intransparent und nicht richtig beurteilt.

Umgekehrt stand außer Frage, dass die berechtigten Interessen Dritter, seien es solche persönlicher wie auch z.B. wirtschaftlicher Natur, geschützt werden müssen. Dies kann unter Ausschluss von bestimmten Aktenteilen zum Schutz von Daten, die der Geheimhaltung unterliegen, geschehen. Die Grenze der Auskunftspflicht von Behörden ist hier das schutz-

würdige Geheimhaltungsinteresse Dritter. So ist es zentrale Aufgabe der Verwaltungsbehörde, eine Interessensabwägung vorzunehmen. Bei Beschwerden prüfen die Landesvolksanwaltschaften, ob der Aktenzugang ausreichend ermöglicht wurde. Werden umgekehrt Geheimhaltungsinteressen Dritter verletzt, steht der Zivilrechtsweg offen, um Schadenersatzansprüche geltend zu machen.

Im Vergleich zu den Nachbarländern war erfreulicherweise festzustellen, dass in Österreich, bis auf die Einschränkungen durch den Datenschutz, keine sonstigen bürokratischen Hindernisse dem Aktenzugang von Bürgerinnen und Bürgern entgegenstehen.

## 5.3 TAGUNG DER PETITIONSAUSSCHÜSSE DEUTSCHLANDS

Vom 23. bis 24. September 2018 tagten auf Einladung des Deutschen Bundestages die

Vorsitzenden der Petitionsausschüsse von Bund und Ländern mit ihren Bürgerbeauftragten und

den Volksanwältinnen und Volksanwälten benachbarter europäischer Länder in Stuttgart. An dieser alle zwei Jahre in wechselnden deutschen Bundesländern stattfindenden Tagung nahm ich gemeinsam mit meinem Stellvertreter Dr. Josef Siegele teil. Sie dient zum Erfahrungsaustausch der mit der Bearbeitung der Petitionen befassten Gremien im Sinne einer effektiveren Bearbeitung der Anliegen der Bürgerinnen und Bürger. Neben den Genannten nahmen an der Tagung Vertreter der Institutionen der deutschen Bürgerbeauftragten sowie Gäste aus Österreich, Luxemburg, Italien und der Slowakei teil.

Im Mittelpunkt der Diskussion standen elektronische Petitionen im digitalen Zeitalter und die Kontinuität von Petitionen beim Wahlperiodenwechsel. Einen weiteren Schwerpunkt bildete das Thema der Sachverständigenanhörung im Petitionsausschuss beim Deutschen Bundestag und das Verhältnis von Petitionsausschüssen zu privaten Petitionsplattformen, sowohl auf Bundes- als auch auf Landesebene. Auch wurde ein Abgleich darüber gemacht, wie in einzelnen

Landtagen Petitionen in nicht öffentlichen Sitzungen behandelt werden.

Hinsichtlich des Aufenthaltsrechts ging es weiter um einen Vergleich mit den Nachbarländern betreffend die Zuständigkeitsabgrenzung in Fällen nach der europäischen Dublin-Verordnung, insbesondere bei Überschneidungen von asylrechtsrelevanten und asylunabhängigen Tatsachen und Rechtsfragen.

Ein weiterer Themenschwerpunkt war die nationale Umsetzung des Europäischen Datenschutzrechts (DSGVO) bei parlamentarisch gewählten Gremien, dies unter Berücksichtigung der Rolle der Petitionsausschüsse bei der Stärkung der Öffnung von Staat und Verwaltung gegenüber den Bürgerinnen und Bürgern.

Zudem tauschten sich die ca. 70 Anwesenden intensiv über die Befugnisse der Petitionsausschüsse gegenüber der Exekutive aus und informierten sich über verschiedene Formen von Bürgerbeteiligung und von Internetpetitionen.

## 5.4 EINLADUNG DES BAYRISCHEN BÜRGERBEAUFTRAGTEN

Gerne bin ich der Einladung nach München gefolgt, wo ich gemeinsam mit der Europäischen Bürgerbeauftragten Emily O`Reilly, der Züricher Ombudsfrau Dr.<sup>in</sup> Claudia Kaufmann und dem Bürgerbeauftragten der Bayerischen Staatsregierung, Klaus Holetschek, MdL, das Symposium „Bürgerkommunikation #neumitdenken!“ gestalten konnte. Das Thema der digitalen Revolution und ihre Bedeutung für die politische Teilhabe

war dabei zentral. Trotz der wünschenswerten Effizienzsteigerung durch die moderne Kommunikation wurde von meiner Seite auf die Gefahr hingewiesen, dass ärmere und bildungsschwache Menschen ebenso wie Behinderte jedenfalls weiterhin analoge Möglichkeiten zur Information und Bürgerbeteiligung vorfinden müssen, da sie ansonsten diskriminiert und von ihren Bürgerrechten ausgeschlossen werden.



Mit Dr.<sup>in</sup> Claudia Kaufmann, Ombudsfrau von Zürich (Dritte v.l.), Emily O´Reilley, Europäische Bürgerbeauftragte (Vierte v.l.), und Klaus Holetschek MdL, Bürgerbeauftragter der Bayerischen Staatsregierung (Zweiter v.r.), München

## 5.5 NETZWERK DER EUROPÄISCHEN BÜRGERBEAUFTRAGTEN

Einmal im Jahr findet auf Einladung der Europäischen Ombudsfrau Emily O´Reilley eine Sitzung des Netzwerkes der Europäischen Bürgerbeauftragten in Brüssel statt, bei der europäische wie weltweit aktuelle Themen behandelt werden. Bei dieser Tagung nahm in meinem Auftrag mein Stellvertreter und Generalsekretär des „Europäischen Ombudsman-Institutes“ (EOI), Dr. Josef Siegle, teil.

Themen der Sitzung waren:

- die Zukunft der EU: Welche Art von Europa? Wie erreichen wir sozial integrative und faire Gesellschaften?

- neue Herausforderungen für Bürgerbeauftragte und Petitionsausschüsse
- grenzüberschreitende Hilfe für EU-BürgerInnen
- Social Media: Wie können Kommunikationsaktivitäten verbessert werden?
- Minderheiten: Konkrete Problemlösungen
- Integration von Flüchtlingen: Konkrete Problemlösungen und Erfahrungsaustausch.

Die Mitgliedschaft und Zusammenarbeit in diesem europäischen Netzwerk, um für Frieden, Freiheit und Menschenrechte einzutreten, erscheint mir in unserer Zeit besonders wichtig und wertvoll.



Internationale Kontakte sind für Tirol sehr wertvoll und ich werde diese als Landesvolksanwältin auch weiterhin pflegen.

## 5.6 „EUROPÄISCHES OMBUDSMAN–INSTITUT“ BERICHT DES GENERALSEKRETÄRS

Dem „Europäischen Ombudsman-Institut“ (EOI) mit Sitz in Innsbruck gehören als Vereinigung der Volksanwälte (Ombudsleute, Bürger- und Menschenrechtsbeauftragte) 119 institutionelle, 76 individuelle und 3 korrespondierende Mitglieder aus ganz Europa, Asien und Afrika an. Schon aus der Anzahl der Mitglieder kann dessen Bedeutung abgeleitet werden. Das EOI hat sich in den letzten Jahren vor allem für eine Verbreitung der Ombuds-Idee in den neuen Demokratien Mittel- und Osteuropas eingesetzt und sich von einem – nach den Statuten – anfänglich nach österreichischem Recht gegründeten Verein zu einer akkreditierten Nichtregierungsorganisation (NGO) des Europarates weiterentwickelt.

Der gemeinsame Erfahrungsaustausch im Rahmen der in verschiedenen Ländern organisierten Veranstaltungen ist für eine regionale Einrichtung, wie auch die Landesvolksanwältin, von besonderer Bedeutung. Im Berichtsjahr fanden die Vorstandssitzungen in Zürich und in Wien statt.

Bei der Vorstandssitzung in Zürich war ein zentrales Arbeitsthema die Interpretation der Statuten des EOI bezüglich der von der internationalen Völkerrechtsgemeinschaft nicht anerkannten Gebiete, Regionen und Staaten hinsichtlich ihrer Möglichkeit, als individuelle Mitglieder im EOI Mitbetreuung und Aufnahme zu finden. Solche Ombuds-Einrichtungen völkerrechtlich



nicht anerkannter Regionen können zwar nicht als institutionelles Mitglied des EOI angesehen und aufgenommen werden. Jedoch soll es im Rahmen ihrer Arbeit zur Unterstützung der Einhaltung der Menschenrechte in ihrer jeweiligen Region möglich sein, als individuelles Mitglied Aufnahme zu finden. Gewährleistet muss sein,

dass es sich um Personen bzw. Einrichtungen handelt, die im Sinne der Förderung und Umsetzung der Menschenrechte tätig sind; dies unabhängig von der politischen Lage in dieser Region oder diesem Land, zumal das EOI wie bisher politisch neutral sein und bleiben will.



EOI-Vorstand, Frühjahr 2018, Zürich

Bei der Sitzung in Wien bei der UNO ging es insbesondere um die EU-Datenschutz-Grundverordnung, die Umsetzung und die Auswirkungen auf die Arbeit der Bürgerbeauftragten, Volksanwälte und Ombudsleute. Es wurde größtenteils die Auffassung vertreten, dass parlamentarisches Handeln nicht dem neuen Datenschutzgesetz unterliegen

kann und zu trennen ist, ob die Arbeit der Ombudsperson als Verwaltungshandeln oder parlamentarisches Handeln zu sehen ist. In Österreich und Deutschland gibt es beispielsweise kein Recht, Unterlagen über die Arbeit des Volksanwaltes bzw. der Volksanwältin anzufordern und diese vom Datenschutzbeauftragten überprüfen zu lassen.



EOI-Vorstand bei den Vereinten Nationen, Herbst 2018, Wien

In dem durch Veranstaltungen, Konferenzkooperationen, Tagungen sowie Aktivitäten im Menschenrechtsbereich geprägten arbeitsintensiven Jahr 2018 wurde vom EOI die Unterstützung und Kooperation mit der UNESCO forciert, mit der bereits viele europäische Länder eine Zusammenarbeit pflegen und deren vielfach auch deckungsgleiche Aufgaben für das EOI von großem Interesse für die Zukunft sind. Nähere Details der Kooperation werden zwischen dem EOI und der UNESCO als gemeinsames Memorandum ausgearbeitet.

### **Treffen mit Vertretern des Petitionsausschusses und der russischen „Ombudsman-Institution“ in St. Petersburg**

Im Rahmen eines Arbeitsgespräches des „Europäischen Ombuds-Institutes“ über die künftige vertiefende Zusammenarbeit des EOI mit den russischen „Ombuds-Einrichtungen“ und dem

Departement für Internationale Angelegenheiten wurden auch Vertreter des Petitionsausschusses im Tiroler Landtag, die sich zur selben Zeit in St. Petersburg aufhielten, zu einem Fachgespräch eingeladen. Bei diesem gemeinsamen Runden Tisch unter meiner Leitung wurden verschiedene Themenbereiche abgearbeitet, wie die Weiterentwicklung und der Vollzug der Menschenrechte in Russland und den angrenzenden Republiken, die Zusammenarbeit mit Westeuropa und die Nutzungsmöglichkeiten gemeinsamer Synergien. Weitere Themenbereiche waren die allgemeine bzw. bestmögliche Umsetzung von Bürgerrechten und die Rechtsentwicklungen in Europa, vor allem in Osteuropa.

Ein besonderes Interesse zeigten die russischen Vertreter mit ihren Fragen an die Abgeordneten unter anderem zur Verfassungssicherheit am Beispiel von Südtirol als demokratiepolitische Modellregion für Minderheitenpolitik, ebenso zur Kompetenz regionaler Parlamente in



Österreich. Neben einem Erfahrungsaustausch über die Arbeit von Petitionsausschüssen im Vergleich mit anderen Ländern wurden auch Fragen der aktiven Bürgerbeteiligung, Zusammenarbeit des EOI mit den anderen parlamentarischen Petitionsausschüssen und die aktuelle Menschenrechtssituation in Osteuropa besprochen. Dabei wurde ein weiterer Meilenstein für eine verstärkte Zusammenarbeit gelegt.

Abschließend bot der „Ombudsman“ der Russischen Föderation, Prof. Dr. Alexander Shishlov, dem Generalsekretär des EOI an, einmal eine Generalversammlung in der Russischen Föderation zu organisieren und es erging dabei auch die Einladung an den Petitionsausschuss des Tiroler Landtages, dann als Ehrengäste daran teilzunehmen.



Foto: EOI

LT-Abg. Mag.<sup>a</sup> Sophia Kircher, Ombudsman Prof. Dr. Alexander Shishlov, LT-Abg. Ing.<sup>in</sup> Kathrin Kaltenhauser, LT-Abg. Martina Nowara, Dr. Josef Siegele, St. Petersburg

## **Internationale Konferenz der Fundamental Rights Association - FRA, Grundrechtsforum „#RightsForum 18“ im September 2018 in Wien**

Dieses jährliche Europaforum über Menschenrechte wird von der Europäischen Agentur für Grundrechte (FRA) organisiert und durchgeführt. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer stammen aus ganz Europa und tragen an mehreren

Tagen in aktiven Debatten, offenen Sitzungen, inspirierenden Gesprächen über Grund- und Menschenrechte sowie Podiumsdiskussionen, Workshops und Arbeitsgruppen dazu bei, dass es zum Austausch von Praxis und Know-how unter den einzelnen Menschenrechtsakteuren, NGOs und politischen Entscheidungsträgern in Europa kommt. Gleichzeitig soll durch Vernetzung die internationale Zusammenarbeit erleichtert werden. Besonders erfreulich war,

dass die österreichische EU-Ratspräsidentschaft einer der Partner des Forums 2018 war und durch Justizminister Dr. Josef Moser repräsentiert wurde; ebenso, dass die österreichische Au-

ßenministerin Dr.<sup>in</sup> Karin Kneissl gemeinsam mit Bundespräsident Dr. Alexander Van der Bellen die Schirmherrschaft dieser Veranstaltung übernommen hatte.



Internationale Konferenz der FRA



mit EU-Kommissarin Věra Jourová, Wien

Die Ergebnisse der Workshops und der Podiumsdiskussionen sollen eine künftige Handlungsgrundlage für lokale, nationale, europäische und internationale Menschenrechtsgemeinschaften bieten und in deren Arbeit vor Ort einfließen. Durch Kommunikation soll das Gefühl der Zugehörigkeit zu einer größeren (europäischen) Gemeinschaft unabhängig von der Herkunft des Einzelnen gestärkt und die Idee der Menschenrechte vermittelt werden. Klar zum Ausdruck kam, dass Menschenrechte für alle da sind und jeder Mensch uneingeschränkter Zugang zu seinen Menschenrechten haben soll.

Die Konferenz war begleitet von einem informellen Treffen der Arbeitsgruppe des Rates für Grundrechte, Bürgerrechte und Freizügigkeit (FREMP) sowie einer offiziellen Delegation des Ausschusses für bürgerliche Freiheiten, Justiz und Inneres (LIBE-Ausschuss) des Europäischen Parlaments.

Allen Teilnehmenden war es ein gemeinsames Anliegen, bei diesem Forum aktiv dazu beizutragen, neue Netzwerke und neue Koalitionen aufzubauen und ein gemeinsames Ziel zu verfolgen: den Schutz der Menschenrechte zu wahren, zu fördern und zu verbessern.

## Rahmenplanung 2019

Für das Jahr 2019 ist eine internationale Konferenz des EOI mit aktuellen Themen geplant. Zusätzlich wird das EOI bei einigen Tagungen entsprechend aktiv mitwirken oder als Kooperationspartner auftreten.

Ein besonderes Anliegen ist es mir, darauf hinweisen zu dürfen, dass der Sitz des Generalsekretariates bislang erfolgreich in Innsbruck gehalten werden konnte – obwohl es die letzten zehn Jahre bereits mehrfache Versuche anderer Länder gegeben hat, die Institution des „Europäischen Ombudsman-Institutes“ bei ihnen anzusiedeln –, weil es gerade von Innsbruck aus sowohl seitens des Hohen Tiroler Landtages als auch der Tiroler Landesregierung und der Landeshauptstadt Innsbruck stets ein klares Bekenntnis zu dieser internationalen Organisation und eine entsprechende Wertschätzung gegeben hat.

Daher möchte ich mich im Namen des EOI-Vorstandes bei allen, die uns bisher immer tatkräftig unterstützt haben, bedanken, insbesondere bei den Damen und Herren Abgeordneten zum Tiroler Landtag, den Mitgliedern der Tiroler Landesregierung mit Landeshauptmann Günther Platter sowie bei den Gemeinderätinnen und Gemeinderäte der Landeshauptstadt Innsbruck mit Vizebürgermeisterin Mag.<sup>a</sup> Christine Oppitzplörer und Bgm. Georg Willi sowie bei allen weiteren Sponsoren.

Gleichzeitig darf ich auch für die Zukunft wieder um eine gegenseitige gute Zusammenarbeit und Unterstützung für die Arbeit im Bereich der Menschenrechte bitten.



Dr. Josef Siegele  
Generalsekretär des EOI

## 5.7 ÖFFENTLICHKEITSARBEIT UND UNTERLAGEN

Öffentlichkeitsarbeit ist für die Landesvolksanwaltschaft von großer Bedeutung, auch wenn unsere Institution mittlerweile nach 30-jährigem Bestehen sehr bekannt ist. Als Landesvolksanwältin konnte ich im Berichtsjahr in vielen Gesprächen mit Persönlichkeiten des öffentlichen Lebens und in Presseartikeln unsere Arbeit vorstellen. Auch bei den Sprechtagsrunden der Landesvolksanwältin viermal pro Jahr in den Bezirken und größeren Gemeinden Tirols wird öffentlichkeitswirksam auf unsere Einrichtung und die Möglichkeit der Kontaktaufnahme im Bedarfsfall aufmerksam gemacht.

Nicht zu unterschätzen ist auch die Außenwirkung beim „Tag der offenen Tür“ des Landes Tirol, bei dem sich die Landesverwaltung und Politik der breiten Öffentlichkeit präsentieren. Dieser arbeitsintensive Tag bot auch im Jahr 2018 wieder eine gute Gelegenheit, die Zustän-

digkeit und Arbeitsweise unserer Einrichtung vorzustellen. Erstmals stand dabei der neu eingesetzte Behindertenanwalt Mag. Kristof Widhalm im Rokokosaal des Landhauses für viele Fragen interessierter Besucherinnen und Besucher zur Verfügung.

### Unser Folder

Damit sich die Tirolerinnen und Tiroler leichter zurechtfinden, was meine unmittelbaren Zuständigkeiten betrifft, wer ihre Ansprechpersonen sind, wie und wann sie die Landesvolksanwaltschaft erreichen können, gibt es unseren Folder. Dieser liegt in allen großen Verwaltungseinrichtungen des Landes Tirol zur Entnahme auf. Erfreulich ist, dass viele Menschen uns zurückmelden, dass ihnen der Folder eine hilfreiche Orientierung geboten hat, in welchen Bereichen die Landesvolksanwältin beratend zur Seite stehen kann.



## **Aufstellung über „Einrichtungen für Finanzhilfen“**

Für Hilfesuchende, die keinen Internetzugang haben und Finanzhilfe brauchen, wurde im Berichtsjahr die bewährte Papierunterlage „Einrichtungen für Finanzhilfen“ überarbeitet. Auf mehreren Seiten werden Einrichtungen, die finanzielle Hilfe leisten, aufgelistet.

Randbemerkungen zu den aufgelisteten Einrichtungen über die Schwerpunkte der Hilfeleistungen dienen dazu, dass Hilfesuchende nicht bei Einrichtungen ansuchen, bei denen eine Finanzhilfe nicht wahrscheinlich ist, so z.B. wenn ein Hilfesuchender bei der Arbeiterkammer Tirol um Finanzhilfe ansucht, jedoch nicht Kammermitglied ist. Ergänzt wurde die Aufstellung durch die aktuellen E-Mail-Adressen. Mit dieser Unterlage können die Einrichtungen von den Hilfesuchenden nunmehr auch per E-Mail gezielt angesprochen werden.

## **„Antrag auf Finanzhilfe“**

Ein weiteres Problem ist der Umstand, dass nicht wenige Hilfesuchende Defizite in der Schriftform haben und daher einen Antrag auf Finanzhilfe nicht selbst formulieren können. Dies war der Grund, weshalb bereits Mitte 2011 ein „Antrag auf Finanzhilfe“ erarbeitet wurde und seither regelmäßig aktualisiert wird, der sich in der Praxis sehr bewährt hat. Vorgegebene Felder erleichtern das Ausfüllen erheblich. Eine eigens dafür konzipierte „Erläuterung“ hilft bei der Handhabung. Damit ist eine Antragstellung auch für Hilfesuchende mit Formulierungs- und Schreibschwächen möglich.

Weiters sind die Informationen so ausgelegt, dass die Entscheidungsträger die konkrete Situation und die Hilfsbedürftigkeit „vom Schreibtisch aus“ beurteilen können. Mit der Angabe der Telefonnummer der/des Hilfsbedürftigen kann die Situation bei Bedarf rasch hinterfragt werden. Der Antrag steht als Word-Datei zur Verfügung, kann über Word bearbeitet und per E-Mail versendet werden.

Die Aufstellung der „Einrichtungen für Finanzhilfen“ und der „Antrag auf Finanzhilfe“ können über das Büro der Landesvolksanwältin angefordert bzw. von unserer Homepage heruntergeladen werden.



## Wer hilft wie – Die Suchmaschine im Sozial- und Behindertenbereich

Home Impressum Hilfe

wer hilft wie

Finden Sie Ihre soziale Servicestelle in Tirol

Wählen Sie Ihren Bezirk in Tirol

Suchbegriff eingeben

Gewählter Bezirk: alle Bezirke

Suche einschränken (Mehrfachauswahl)

- Familie
- Frauen/Beratung
- Männer/Beratung
- Kinder/Jugend
- Kirchl. Einrichtungen
- Alte Menschen
- Behinderung
- MigrantInnen
- Wohnungslosigkeit
- Arbeit
- Beratung/Therapie
- Finanzen
- Recht

Wer ist "wer hilft wie"?

Hier finden Sie Adressen und Telefonnummern von Sozial-Einrichtungen in Tirol. Die Adressen und Beschreibungen der Einrichtungen sind Kategorien und Suchbegriffen zugeordnet. Für Fragen steht Ihnen die Telefonseelsorge Tirol unter Telefon 142 gerne zur Verfügung. Die Landesvolksanwaltschaft hat die kostenfreie Telefonnummer 0800 100 301 bzw. die Landesnummer 0512 508-3052.

Bei Fragen sehen Sie auch auf unsere [Hilfeseite](#)

Rückmeldungen bitte an: [telefonseelsorge@dibk.at](mailto:telefonseelsorge@dibk.at) oder an [landesvolksanwaltschaft@tirol.gv.at](mailto:landesvolksanwaltschaft@tirol.gv.at)

Die Initiatoren

142 TELEFON SEELSORGE INNSBRUCK

LANDES VOLKSANWÄLTIN TIROLER LANDTAG

© Kooperation des Landes Tirol und der Telefonseelsorge der Diözese Innsbruck made by holzweg

Das Team der Landesvolksanwaltschaft hat gemeinsam mit der Telefonseelsorge Innsbruck im Jahr 2010 eine Suchmaschine entwickelt, die online rund 700 Einrichtungen im Sozial- und Behindertenbereich erfasst. Durch Eingabe eines Begriffes in die Suchleiste können diese Einrichtungen abgerufen werden. Schwerpunkte wurden auf die einfache Bedienung und Übersichtlichkeit gelegt. Präzisieren kann der User die Eingabe über 13 Überbegriffe sowie über die Auswahl eines Bezirkes.

Die Suchmaschine wird von der Telefonseelsorge und vom Büro der Landesvolksanwältin gemeinsam gewartet und einmal im Jahr aktualisiert. Diese Seite wird sehr stark frequentiert und wurde im Berichtsjahr 2018 von 36.483 Usern, somit durchschnittlich von 3.040 Usern pro Monat oder 100 Usern pro Tag, aufgerufen.

Adresse: [www.werhilftwie-tirol.at](http://www.werhilftwie-tirol.at)



## 6.1 DANK

Menschen helfen zu können, wenn sie nicht mehr weiterwissen, und ihnen einen Weg aufzuzeigen, wie sie mit schwerwiegenden Konflikten umgehen können, ist eine sehr lohnende Arbeit. Diese intensive Aufgabe bestmöglich zu erfüllen, verlangt meinem Team und mir nicht nur hohe fachliche Kompetenz ab, sondern auch großes menschliches Engagement. Daher darf ich meinem gesamten Team für seinen Einsatz danken, ohne den die in diesem Berichtsjahr erbrachten Leistungen zum Wohl der Menschen nicht möglich gewesen wären.

Die Erfolge konnten auch deshalb erzielt werden, weil der Landesvolksanwältin und ihrem Team bei ihrer Beratungs- und Prüftätigkeit umfassend Unterstützung entgegengebracht wurde. Dafür darf ich meinen herzlichen Dank dem Präsidenten a.D. des Tiroler Landtages, DDr. Herwig van Staa, und der seit März 2018 im Amt befindlichen Landtagspräsidentin Sonja Ledl-Rossmann aussprechen. Für die vertrauensvolle Zusammenarbeit danke ich den Damen und Herren Abgeordneten zum Tiroler Landtag, ebenso den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Landtagsdirektion.

Für die gute Kooperation insbesondere im Sozialbereich gilt mein herzlicher Dank Landeshauptmann Günther Platter und den Regierungsgliedern sowie im Berichtsjahr dem Landesamtsdirektor a.D. HR Dr. Josef Liener und dem Landesamtsdirektor-Stellvertreter a.D. HR Dr. Dietmar Schennach. Für die vielen konstruktiven Gespräche sage ich den Abteilungsvorständen und den Bezirkshauptleuten sowie allen Bediensteten des Landes Tirols Dank.

Als Landesvolksanwältin habe ich meinen gesetzlichen Auftrag der unverzüglichen Prüfung jeder Beschwerde zu erfüllen (vgl. § 3 Abs. 1 des Gesetzes über den Tiroler Landesvolksanwalt). Um diesem Auftrag nachkommen zu können ist es essentiell, dass die Behörden zeitnah zu unseren Anfragen ihre Stellungnahmen abgeben sowie die angeforderten Akten übersenden. Es wird daher um Verständnis für die Notwendigkeit einer raschen Bearbeitung unserer Anfragen ersucht.

Mein Dank gilt auch den Bürgermeisterinnen und Bürgermeistern und deren Gemeindebediensteten, die meine Anfragen gewissenhaft und zeitnah beantwortet haben. Bei den zahlreichen Kontaktaufnahmen mit den Gemeinden war das Gesprächsklima stets freundlich und wurde mit spürbarem Engagement versucht, eine Lösung zu finden.

## 6.2 VISION

Die Einrichtung des Landesvolksanwaltes bzw. der Landesvolksanwältin von Tirol hat sich in den letzten 30 Jahren zu einer stark frequentierten Beratungs- und Beschwerdestelle für alle Menschen entwickelt. Die große Anzahl und die Komplexität der Verwaltungsvorschriften sowie die vielseitigen sozialen Probleme in unserer Gesellschaft werden mein Büro auch zukünftig sehr fordern. Umso erfreulicher ist es, dass mit der im letzten Jahr aufgewerteten Position eines eigenen Behindertenanwaltes in meinem Büro auf Menschen mit besonderen Bedürfnissen gezielt eingegangen werden kann.

Die staatliche Verwaltung hat rechtskonforme und nachvollziehbare Entscheidungen zu treffen. Ungerechtigkeiten aus dem Weg zu räumen und den Schwächeren zu ihrem Recht zu verhelfen, ebenso strukturelle Schwachstellen in der Verwaltung aufzuzeigen, sehe ich als meine wichtigsten Aufgaben. Hier freue ich mich, wenn unsere legislativen und administrativen Anregungen von der Politik und Verwaltung entsprechend ernst genommen werden.

Verbesserungsbedarf gibt es in den Bereichen Kommunikation und Bürgerfreundlichkeit. Ich glaube, dass eine gute weitere Entwicklung in unserem Land entscheidend von einem wohlwollenden Miteinander aller Entscheidungsträger abhängt. Ich bin zuversichtlich, dass die Landesverwaltung und der Tiroler Landtag die kommenden Herausforderungen zum Wohle der Menschen meistern werden.

Ich freue mich, wenn mit dem vorliegenden Bericht über das Jahr 2018 der Nachweis gelungen ist, dass die Landesvolksanwältin und ihr Team mit großem Engagement gearbeitet haben.

Innsbruck, im Mai 2019



Mag.<sup>a</sup> Maria Luise Berger  
Landesvolksanwältin

## LANDESVOLKSANWÄLTIN VON TIROL

6020 Innsbruck – Meraner Straße 5

Telefon: +43 512 508 3052 • +43 800 100 301 kostenfrei • Telefax: +43 512 508 743055

E-Mail: [landesvolksanwaltschaft@tirol.gv.at](mailto:landesvolksanwaltschaft@tirol.gv.at) • [www.tirol.gv.at/landesvolksanwaltschaft](http://www.tirol.gv.at/landesvolksanwaltschaft)